

# **INOVASI PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) MELALUI SISTEM LAYANAN PERIZINAN TERPADU (SILAT)**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota  
Bekasi)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**OSVALDO SATIVA AMASTHA  
145030100111026**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Mei 2018  
Waktu : 11.00 - 12.00 WIB  
Skripsi Atas Nama : Osvaldo Sativa Amastha  
Judul : Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Penguji I

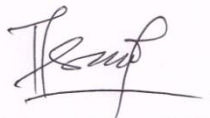


Wike., S.Sos., M.Si., DPA  
NIP. 19701126 200212 2 005



Dr. Bambang Santoso Haryono, MS  
NIP. 19610204 198601 1 001

Penguji II



Trisnawati, S.Sos., M.AP  
NIP. 19800307 200801 2 012

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 04 Mei 2018



Nama : Osvaldo Sativa Amastha  
NIM : 145030100111026

## CURRICULUM VITAE PENULIS

### A. Identitas Diri

Nama : Osvaldo Sativa Amastha  
 Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 22 Mei 1995  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Status : Belum Menikah  
 Alamat di Malang : Jl Membramo 3 No. 2 Blimbing-65123  
 Alamat Asal : Perumahan Taman Wisma Asri, Jl Jeruk 5 Blok D  
 30/38 Kelurahan Teluk Pucung, Kecamatan Bekasi  
 Utara, Kota Bekasi  
 Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya  
 Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Administrasi/Jurusan Administrasi  
 Publik  
 NIM : 145030100111026  
 No. Telepon : 081510912414  
 Alamat E-mail : osativa22@gmail.com  
 Lama Studi : 3 Tahun 8 Bulan



### B. Pendidikan Formal

No.	Pendidikan Formal	Tahun
1.	TK Mutiara 17 Agustus	2000-2001
2.	SD Mutiara 17 Agustus	2001-2007
3.	SMPN 02 Babelan	2007-2010
4.	SMAN 01 Babelan	2010-2013
5.	S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya	2013-2018

**C. Pengalaman Berorganisasi**

No.	Posisi	Organisasi	Tahun
1.	Player	AMC	2014
2.	Staff Kementerian Sosial Politik	BEM FIA UB	2016
3.	Sekretaris Departemen Hubungan Mahasiswa	HUMANISTIK	2017

**D. Pengalaman Kepanitiaan**

No.	Posisi	Kepanitiaan	Tahun
1.	Staff Divisi COD	ADIRAJA	2015
2.	Koordinator Divisi Konsumsi	Pendidikan dan Pelatihan Anggora Baru AMC 2015	2015
3.	Staff Divisi PDD	Pelatihan Sertifikasi Kompetensi IT	2016
4.	Sekretaris Pelaksana	Sekolah Gerakan Sosial BEM FIA	2016
5.	Staff Divisi Humas	<i>Blood Donor For Honor</i> BEM FIA	2016
6.	Staff Divisi Humas	<i>Administrator Social Movement</i>	2016
7.	Staff Divisi Perlengkapan	<i>From Trash to Green</i> BEM FIA	2016
8.	<i>Steering Committe</i>	<i>Public Share Happiness</i>	2017
9.	<i>Steering Committe</i>	HEO	2017
10.	<i>Steering Committe</i>	ATTRACTION	2017

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis persembahkan skripsi ini kepada keluarga, terutama kepada kedua orang tua terbaik yang penulis miliki dan cintai sepenuh hati, Bapak Anwar Basri dan Ibu Emi Mahyudin yang telah membesarkan dan merawat saya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran, serta yang selalu bekerja keras tanpa kenal lelah agar anak-anaknya dapat mengenyam pendidikan setinggi mungkin, dan yang senantiasa berdoa untuk segala kebaikan dan kesuksesan anak-anaknya di dunia maupun di akhirat. Teruntuk saudara-saudara kandung saya, Rahmi Yuliandini, Alfredo Nugraha, Riana Wulandari, dan Olivia Febriana Fitri, terima kasih karena telah selalu ada, dan selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Osvaldo Sativa Amastha. **Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi).** Wike., S.Sos., M.Si., DPA 154 hal + xvi

---

## RINGKASAN

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan salah satu produk pelayanan perizinan yang paling banyak diakses masyarakat di Kota Bekasi. Meski begitu, Pelayanan SIUP di Kota Bekasi masih memiliki permasalahan. Permasalahannya yaitu pelayanan SIUP di Kota Bekasi seringkali tidak tepat waktu hingga memakan waktu hitungan bulan sehingga kurang memuaskan masyarakat. Oleh sebab itu, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi meluncurkan inovasi pelayanan SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dibatasi oleh dua fokus penelitian, yaitu (1) Untuk menganalisis bagaimanakah inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT), dan (2) faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan sumber data berupa informan, dokumen, dan peristiwa. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dilihat dari inovasi metode pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara pemberian pelayanan SIUP kepada masyarakat, inovasi proses pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal proses pelayanan SIUP, dan inovasi sistem yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara berinteraksi antar aktor yang terlibat dalam pelayanan SIUP. Kemudian standar pelayanannya yaitu berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 yang terdiri dari persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan saran, dan masukan. Kemudian faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan SIUP melalui SILAT adalah kepemimpinan yang mendukung inovasi, adanya tim pengembangan, serta pegawai yang terdidik dan terlatih. Sedangkan faktor penghambatnya adalah adanya permasalahan dalam jaringan server dan perangkat milik masyarakat yang kurang mumpuni.

**Kata kunci: Inovasi, Surat Izin Usaha Perdagangan, SILAT**

Osvaldo Sativa Amastha. **The Innovation of Trade Business License Service Through Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Study on Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service of Bekasi City).** Wike., S.Sos., M.Si., DPA 154 hal + xvi

---

## SUMMARY

The Trade Business License is one of the most accessed licensing services by the community in Bekasi. However, the Trade Business License service in Bekasi still has problems. The problem is the service Trade Business License in Bekasi City often not on time to take a matter of months so that less satisfy the community. Therefore, Department of Capital Investment and One Stop Integrated Service of Bekasi City launched the innovation of Trade Business License service through Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).

This research uses descriptive research type with qualitative approach which is restricted by two research focus, (1) to analyze how innovation of Trade Business License service through Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT), and (2) Supporting factors and inhibiting factors in service of Trade business License through Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT). The type of data used in this study is primary data and secondary data. In conducting this research, the authors use data sources such as informants, documents, and events. Data collection techniques are through interviews, documentation, and observation. While the data analysis techniques used are interactive data model analysis of miles and huberman.

The result of this research is the innovation of Trade Business License service through SILAT be observed from the innovation of service methods is that a new change in terms of giving Trade Business License service to the community, innovation of service process is that a new change in terms of Trade Business License service process , and innovation of system is that a new change of interacting between actors involved in Trade Business License service. Then the service standard points based on Regulation of Minister for the Empowerment of State Apparatus Number 15 of 2014 consisting of requirements, systems mechanism and procedure, completion time, cost, product service, and the handling of complaints and suggestion. Then the supporting factors in the implementation of Trade Business License services through SILAT is the leadership that support innovation, the existence of development team, and the educated and trained staff. While the inhibiting factor is a problem in the server network and the devices owned by community is inadequate.

**Keywords: Innovation, The Trade Business License, SILAT**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin., M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Wike., S.Sos., M.Si., DPA selaku Ketua Komisi Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan bagi penulis.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Keluarga besar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang telah senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
7. Sahabat karib dalam perantauan, Irfan Efendi dan Muhammad Room Chaidir yang senantiasa membagikan canda tawa, serta senantiasa ada untuk memberikan dukungan serta semangat bagi penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan di Pengurus Ha-Ryan Humanistik 2017, Ryan Dwi Firmansyah, Hafshah Destika, Dianti Puspa Abdilla, Anisa Nurmalitasari, Khetimareta Pratungga, Alfathansyah Widyantoro, Rekha Kurnia, Bella Savitri, Abdul Aziz, Ayudia Lestari, dan Riski Alvinna yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman geng Sailormoon, Kirana Nur Novia Dewi, Novi Surya Wardani, Ervita Putri Makmuri, Nofa Irma, Melinda Cucut Wulandari, Nailly Sholihah, Nofa Irma, Aurora Nur Aziziah, dan Tety Yostafia yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
10. Rekan-rekan di Departemen Hubungan Mahasiswa Humanistik 2017, Ariyuda Jeremy, Bangkit Agung, Sabrina, Dinda Usmi, Farhan Alvari, Naurah

Belinda, Ammar, Dimas, Ayu, Agnes Naibaho, Silvia, Rizki Lathifah, dan Ardhiya yang telah memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kawan-kawan di Kementerian Sosial Politik BEM FIA UB 2016, Sindi Destiasona, Deasy Kharissa, Devita Dwi, dan Naufal Azaki yang telah memberikan dukungan bagi penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik dalam perkuliahan, Muhammad Yusuf Robbyanto, Fauzi Ripda Fitrian, Angga Wicaksono, Irfan Maulana, Septyan Eka Buchari, Muhammad Dwi Maulidin, dan Baiq Nilia yang selalu memberikan dukungan dan semangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 04 Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penulisan .....	10
D. Kontribusi Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>14</b>
A. Administrasi Publik .....	14
B. <i>New Public Service</i> .....	15
C. Inovasi .....	18
1. Pengertian Inovasi .....	18
2. Konsep Inovasi Sektor Publik .....	19
3. Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	23
4. Level dan Kategori Inovasi Sektor Publik .....	24
5. Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Inovasi Sektor Publik .....	25
D. Pelayanan Publik .....	28
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	28
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	30
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	33
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	35
5. Standar Pelayanan Publik .....	38
E. <i>E-Government</i> .....	40
1. Pengertian <i>E-Government</i> .....	40
2. Manfaat <i>E-Government</i> .....	41
F. Surat Izin Usaha Perdagangan .....	43

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian .....	45
B. Fokus Penelitian .....	46
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	47
D. Jenis Data .....	48
E. Sumber Data .....	50
F. Teknik Pengumpulan Data .....	52
G. Instrumen Penelitian .....	54
H. Teknik Analisis Data .....	56
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>59</b>
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....	59
1. Gambaran Umum Kota Bekasi .....	59
a. Sejarah Kota Bekasi .....	59
b. Letak Geografis dan Administratif Kota Bekasi .....	60
c. Topografi .....	62
d. Kondisi Sosial Kependudukan .....	62
e. Visi dan Misi Kota Bekasi .....	64
2. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi .....	66
B. Penyajian Data .....	83
1. Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu .....	84
a. Inovasi Metode Pelayanan .....	84
b. Inovasi Proses Pelayanan .....	94
c. Inovasi Sistem .....	98
d. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) .....	101
1) Persyaratan .....	101
2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	102
3) Jangka Waktu Penyelesaian .....	105
4) Biaya/Tarif .....	108
5) Produk Pelayanan .....	110
6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	111
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).....	112
a. Faktor Pendukung .....	112
1) Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi .....	113
2) Tim Pengembangan .....	113
3) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih .....	114
b. Faktor Penghambat .....	115
1) Jaringan Server .....	116

2) Perangkat Milik Masyarakat Kurang Mumpuni .....	117
C. Analisis Data dan Pembahasan .....	118
1. Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu .....	118
a. Inovasi Metode Pelayanan .....	118
b. Inovasi Proses Pelayanan .....	121
c. Inovasi Sistem .....	124
d. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) .....	126
1) Persyaratan .....	126
2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	127
3) Jangka Waktu Penyelesaian .....	129
4) Biaya/Tarif .....	131
5) Produk Pelayanan .....	132
6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	132
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu .....	134
a. Faktor Pendukung .....	134
1) Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi .....	135
2) Tim Pengembangan .....	136
3) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih .....	136
b. Faktor Penghambat .....	137
1) Jaringan Server .....	137
2) Perangkat Milik Masyarakat Kurang Mumpuni .....	139
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>140</b>
A. Kesimpulan .....	140
B. Saran .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>147</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kepadatan Penduduk Kota Bekasi Tahun 2017 .....	64
Tabel 2. Data Kepegawaian di DPMPTSP Kota Bekasi .....	70
Tabel 3. Data Pengaduan Pelayanan SIUP dari Masyarakat .....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Segitiga Pelayanan Publik.....	37
Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	57
Gambar 3. Peta Kota Bekasi .....	61
Gambar 4. Grafik Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2008-2016 .....	63
Gambar 5. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bekasi .....	71
Gambar 6. Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat .....	84
Gambar 7. Grafik Jumlah Perizinan Tahun 2016 .....	86
Gambar 8. Grafik Jumlah Perizinan SIUP di Kota Bekasi .....	87
Gambar 9. Tampilan Utama Website SILAT .....	89
Gambar 10. Tampilan Layanan Informasi SILAT .....	94
Gambar 11. Tampilan SILAT Saat Memproses SIUP .....	97
Gambar 12. Tampilan Peryaratan Pelayanan SIUP di SILAT .....	102

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini, seluruh lapisan masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama dari pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. akan tetapi juga disediakan oleh pihak swasta. Sinambela (2010:5) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan pelayanan yang diberikan oleh negara melalui instansi-instansi negara dalam berbagai aspek kehidupan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, baik dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah di masing-masing daerahnya.

Saat ini pelayanan publik mendapatkan permasalahan atau dapat juga disebut tantangan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan publik seringkali dipandang kurang memuaskan oleh masyarakat. Organisasi publik senantiasa mengalami cercaan karena banyak persoalan yang belum teratasi, sedangkan pada saat yang bersamaan tuntutan serta kebutuhan masyarakat terus berkembang (Muluk, 2008: 42). Hal tersebut karena pelayanan publik yang ada dianggap kurang efektif dan kurang efisien serta berbelit-belit alurnya dan memakan waktu yang cukup lama. Thoha dalam Luru (2010:29) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Tetapi pada kenyataannya pelayanan publik yang ada masih belum sesuai harapan. Berdasarkan Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia (2017:18), didapatkan fakta bahwa jumlah pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik di tingkat nasional selalu meningkat setiap tahun. Pada tahun 2011 jumlah pengaduan secara nasional yaitu sebesar 1867 pengaduan. Kemudian pada tahun 2012 meningkat menjadi 2209 pengaduan. Pada tahun 2013 jumlahnya meningkat tajam menjadi 5173 pengaduan. Peningkatan tersebut terus terjadi di tahun-tahun berikutnya, yaitu pada tahun 2014 berjumlah 6678 pengaduan, pada tahun 2015 berjumlah 6859 pengaduan. Kemudian pada tahun 2016 berjumlah 10476 pengaduan. Dilihat dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dalam pelayanan publik masih ada, dan bahkan cenderung meningkat.

Sendhikasari (2017:17) mengatakan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat terkait pelayanan publik antara lain masih adanya pungutan liar, lambatnya pelayanan dan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian, besarnya biaya pelayanan, persyaratan yang tidak transparan, kurang responsifnya petugas, dan prosedur yang berbelit-belit. Kemudian Ombudsman Republik Indonesia (2017:20) memaparkan bahwa berbagai permasalahan yang masih banyak terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia adalah penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, tidak patut, diskriminasi, berpihak, dan konflik kepentingan.

Kegiatan pelayanan publik tidak hanya diselenggarakan oleh pemerintah pusat, melainkan pemerintah daerah juga bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik di masing-masing daerahnya. Hal tersebut merupakan dampak dari diterapkannya otonomi daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan bahwa otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan berbagai permasalahan, hambatan, serta tantangan di masing-masing daerah dapat diselesaikan daerah masing-masing tanpa harus menunggu pemerintah pusat turun tangan sehingga pemerintah daerah diharapkan dapat mandiri dan tidak terlalu bergantung pada pemerintah pusat. Diantara permasalahan-permasalahan yang dialami oleh daerah, salah satu diantaranya

adalah permasalahan di bidang penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia (2017:20), instansi pemerintah daerah merupakan instansi atau lembaga yang paling banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2016, yaitu sebanyak 3612 laporan, atau 40% dari total laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman. Melihat tingginya laporan pengaduan masyarakat tersebut, itu artinya kualitas dari pelayanan publik yang diselenggarakan di daerah masih belum memuaskan masyarakat.

Untuk menyikapi hal tersebut, maka sudah seharusnya pemerintah daerah untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah adalah dengan melakukan inovasi. Inovasi menjadi penting untuk dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini untuk menyesuaikan pelayanan yang telah diselenggarakan dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan zaman. Menurut Gopalakrishnan dan Damanpur dalam Noor (2013:84) mengungkapkan bahwa pada dasarnya inovasi menunjukkan sesuatu yang baru, baik dalam bentuk gagasan-gagasan yang baru, produk, metode, ataupun dalam bentuk pelayanan.

Inovasi dapat dikatakan sebagai suatu kebaruan yang dibawa sebagai jawaban atas tantangan yang ada. Inovasi dapat dilakukan dalam berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali pelayanan publik. Jika dilihat dari aspek normatif, pemerintah sangat mendukung untuk pemerintah daerah melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini dilihat dari diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan Pemerintah ini mendukung pemerintah daerah untuk melakukan inovasi agar



penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat berlangsung lebih baik. Sasaran inovasi daerah berdasarkan pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah yaitu: (1) peningkatan pelayanan publik; (2) pemberdayaan dan peran serta masyarakat; (3) peningkatan daya saing daerah. Berdasarkan penjelasan dari pasal tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sasaran dari inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung dengan lebih baik. Inovasi pelayanan publik dilakukan dengan tujuan agar pelayanan publik yang telah ada dapat dikembangkan sesuai perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan diantaranya dapat berupa memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah berdampak pada berbagai aspek kehidupan manusia. Berbagai pekerjaan manusia yang berat saat ini telah dapat dilakukan lebih ringan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ditandai dengan penggunaan komputer dan internet sebagai fasilitas yang mendominasi berbagai aspek kehidupan. Saat ini, penggunaan komputer dan internet secara terpadu telah digunakan sebagai bentuk dari sebuah inovasi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, baik yang dilakukan oleh organisasi sektor swasta maupun sektor publik. Pelayanan-pelayanan tersebut dapat dilihat dari semakin bermunculannya pelayanan-pelayanan publik yang

berbasis online dimana tujuan dari diterbitkannya pelayanan tersebut adalah untuk memudahkan dan memberikan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga sebagai solusi atas permasalahan pelayanan yang ada. Dalam hal sektor publik, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bentuk dari sebuah inovasi sedang banyak dikembangkan di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya adalah di Kota Bekasi yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa juga disebut dengan DPMPTSP Kota Bekasi merupakan Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bekasi yang memiliki kewenangan di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal. Dilansir dari websitenya yaitu [dpmptsp.bekasikota.go.id](http://dpmptsp.bekasikota.go.id), DPMPTSP Kota Bekasi memiliki tugas pokok yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian

Salah satu produk layanan perizinan yang banyak diakses masyarakat di DPMPTSP Kota Bekasi adalah Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2007 dijelaskan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa SIUP merupakan surat izin yang harus dimiliki oleh orang-orang yang ingin membuka

usaha perdagangan di suatu daerah. Di Kota Bekasi, SIUP merupakan salah satu dokumen perizinan yang paling banyak diakses serta dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bekasi. Dilansir dari [dpmptsp.bekasikota.go.id](http://dpmptsp.bekasikota.go.id), dapat dilihat bahwa dokumen perizinan yang paling banyak kedua diurus atau dibutuhkan oleh masyarakat adalah SIUP pada tahun 2016 yaitu berjumlah 5.366 dokumen. Selain itu, setiap tahun jumlah dokumen perizinan SIUP selalu meningkat setiap tahun. Hal ini dilihat dari data yang ada pada website [dpmptsp.bekasikota.go.id](http://dpmptsp.bekasikota.go.id) bahwa pada tahun 2014 telah diterbitkan SIUP sebanyak 3.822 dokumen, kemudian pada tahun 2015 diterbitkan sebanyak 4.300 dokumen dan pada tahun 2016 diterbitkan sebanyak 5.366 dokumen. Itu artinya bahwa setiap tahun semakin banyak masyarakat yang membutuhkan SIUP. Meskipun demikian, masyarakat masih menilai bahwa pelayanan terkait penerbitan SIUP masih belum memuaskan masyarakat.

Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP masih dikeluhkan oleh masyarakat. Lilawaty, warga Pondok Gede dalam [gobekasi.pojoksatu.id](http://gobekasi.pojoksatu.id) mengatakan bahwa pengurusan dokumen SIUP seringkali molor dari jangka waktu yang telah ditentukan. warga tersebut mengeluh karena pengurusan SIUP yang lama, yaitu memakan waktu sebulan. Kemudian pelayanan perizinan SIUP yang prosesnya memakan waktu lama juga diakui oleh pegawai internal DPMPTSP Kota Bekasi. Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi mengakui bahwa pelayanan SIUP saat pelayanan masih diproses dan diberikan secara manual yang dikeluhkan oleh masyarakat karena

sering memakan waktu lama dan bahkan hingga berbulan-bulan. Hal tersebut tentu saja kurang memuaskan bagi masyarakat.

Saat ini, pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi telah dapat dilaksanakan secara online. Hal tersebut merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Sebuah program inovasi yang bernomenklatur Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau yang biasa disingkat dengan istilah SILAT telah diluncurkan pada pertengahan tahun 2017. SILAT merupakan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam hal pelayanan perizinan sebagai jawaban atas tuntutan kebutuhan masyarakat saat ini. Setijaningrum dalam Hilda (2014:4) mengatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaruan/ciptaan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. SILAT dikatakan inovasi karena SILAT membawa perubahan yang baru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana SILAT merupakan sebuah sistem pelayanan perizinan yang bersifat terpadu serta dalam penyelenggaraannya berbasis daring atau online. SILAT dianggap sebagai solusi untuk pelayanan SIUP yang sebelumnya seringkali kurang memuaskan masyarakat. Inovasi ini juga dianggap dapat mengantisipasi pungutan liar (*pungli*) dan gratifikasi. Hal ini disebabkan karena SILAT merupakan pelayanan berbasis online dimana berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa antara petugas dan pihak pemohon akan sangat minim sekali bertatap muka. Hal tersebut menyebabkan minimnya kecurangan

yang terjadi di dalam proses pelayanan yaitu pungutan liar dan gratifikasi. Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP merupakan salah satu produk layanan yang telah dapat dilayani melalui SILAT sehingga inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT diharapkan dapat membawa dampak positif serta lebih baik daripada pelayanan SIUP yang sebelumnya.

Penjelasan latar belakang di atas yang menjadi pemicu peneliti untuk mengangkat tema terkait inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu atau SILAT yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Peneliti memilih SIUP sebagai produk layanan yang diangkat menjadi judul karena SIUP merupakan salah satu produk layanan yang paling banyak diakses masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dan jumlahnya meningkat setiap tahun, tetapi SIUP juga menjadi salah satu yang dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat. Pelayanan SIUP melalui SILAT pada akhirnya merupakan sebuah inovasi yang menjadi salah satu usaha yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada. Atas dasar tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi ?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi ?

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, serta menganalisis bagaimanakah inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, serta menganalisis apakah yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.



#### **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat baik terhadap aspek akademis maupun praktis. Kontribusi yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kontribusi Akademis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian yang bersifat ilmiah untuk memperkaya kepustakaan serta wawasan tentang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi peneliti lain yang memiliki tema yang sama dengan penelitian ini.

##### **2. Kontribusi Praktis**

###### **a. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi instansi terkait untuk mengembangkan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

###### **b. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat disekitar instansi terkait.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan serta agar penelitian ini memiliki susunan yang sistematis, maka sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, peneliti menjelaskan secara umum mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, peneliti mengemukakan berbagai teori yang digunakan dan diperoleh dari berbagai sumber dimana teori-teori tersebut adalah yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini, peneliti menjelaskan metode penelitian apa yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti juga menjelaskan terkait jenis penelitian apa yang digunakan, fokus dari penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis data, serta sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan, instrumen penelitian, serta analisis data yang digunakan.

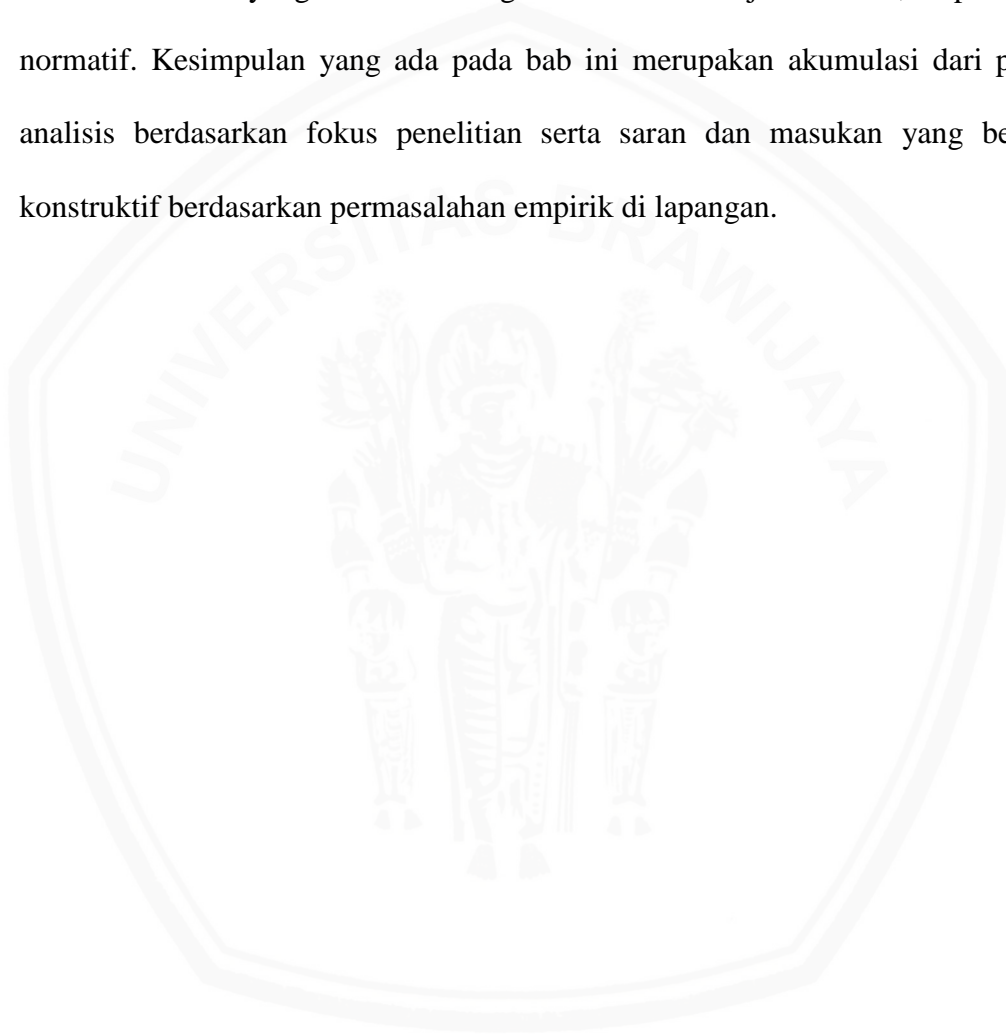
### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, peneliti menjelaskan hasil dari penelitian di lapangan serta menyajikan data primer serta data sekunder yang telah terhimpun oleh peneliti

saat peneliti berada di lapangan. Adapun data yang disajikan berpacu pada rumusan masalah yang sesuai dengan fokus penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini, peneliti menjelaskan mengenai kesimpulan dari penyajian data serta analisa yang dilakukan dengan berdasarkan kajian teoritik, empirik, dan normatif. Kesimpulan yang ada pada bab ini merupakan akumulasi dari proses analisis berdasarkan fokus penelitian serta saran dan masukan yang bersifat konstruktif berdasarkan permasalahan empirik di lapangan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan istilah yang awalnya berasal dari bahasa Inggris yaitu *public administration*. Menurut Chandler dan J.C Plano dalam Sjamsuddin (2016:105) administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Adapun menurut Dimock dan Koenig dalam Mulyadi (2016:2) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan eksekutif dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Kemudian LAN dalam Sjamsuddin (2016:109) mengatakan bahwa administrasi publik yaitu

Administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam situasi dan kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara; memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu proses mengelola berbagai sumber daya yang ada pada organisasi sektor publik agar dapat melakukan penyelenggaraan negara dengan baik, serta untuk melakukan peran

tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik sebagai upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara. Kemudian dalam perkembangan paradigma dan teori administrasi publik, terlihat bahwa keberadaan dari administrasi publik, orientasi, atau fokus perhatian studinya adalah bagaimana melakukan pelayanan publik kepada masyarakat (Mulyadi, 2016:3). Hal tersebut mengingat bahwa salah satu tugas utama dari organisasi publik adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun Mulyadi (2016:4) mengatakan bahwa administrasi publik dalam pengertian yang lebih sempit yakni birokrasi pemerintahan, pada intinya memiliki fungsi melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Jadi, birokrasi pemerintah harus memiliki kemampuan dalam memahami dan merespon dengan baik berbagai permasalahan atau kebutuhan publik yang ada, agar pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri secara benar dan tepat.

### **B. *New Public Service***

*New Public Service* merupakan salah satu paradigma dalam administrasi publik. Dendhardt dan Dendhart dalam Mulyadi (2016:14) mengatakan bahwa *New Public Service* untuk mengingatkan kembali bahwa tujuan kegiatan administrasi publik atau pelayanan publik adalah kepentingan publik. Jadi para administrator publik haruslah melibatkan masyarakat dalam pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik. Hal tersebut karena yang lebih mengetahui

terkait kebutuhan publik atau kebutuhan masyarakat adalah masyarakat itu sendiri. Berarti, pemerintah dan birokrasinya harus memberi ruang untuk masyarakat mengekspresikan aspirasi dan kebutuhannya. Karena, jika tidak demikian maka apa yang dikerjakan oleh pemerintah dan birokrasinya seringkali tidak sejalan dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sebenarnya. Denhardt dan Denhardt menegaskan bahwa kepentingan publik merupakan *shared value*, yaitu nilai-nilai yang disepakati bersama oleh masyarakat, bukan oleh elite tertentu. Hal ini agar kepentingan publik dapat terwujud sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat (Mulyadi, 2016:16).

Adapun prinsip-prinsip dari *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2002:42) adalah sebagai berikut:

- 1) *Serve Citizens, Not Customers* (Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan)

Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi individu. Oleh karena itu, pegawai negeri tidak hanya menanggapi tuntutan "pelanggan", tetapi lebih fokus pada membangun hubungan pada kolaborasi kepercayaan dengan dan di antara warga negara.

- 2) *Seek the Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Administrator publik harus berkontribusi untuk membangun gagasan bersama yang kolektif tentang kepentingan publik. Tujuannya adalah bukan mencari solusi cepat yang didorong oleh pilihan-pilihan individu.



Sebaliknya, itu adalah penciptaan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

- 3) *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan Lebih Berharga dari Kewirausahaan)

Kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur negara dan warga negara untuk membuat kontribusi yang berarti bagi masyarakat daripada manajer-manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang publik adalah milik mereka.

- 4) *Think Strategically, Act Democratically* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Kebijakan dan program yang memenuhi kebutuhan publik dapat secara efektif dan bertanggung jawab dicapai melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.

- 5) *Recognize that Accountability is Not Simple* (Tahu Kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana)

Para aparatur negara harus lebih perhatian daripada pasar. Mereka juga harus menghadirkan undang-undang, konstitusi, nilai-nilai masyarakat, standar profesional, dan kepentingan warga negara daripada mencoba untuk mengendalikan atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru.

- 6) *Serve Rather than Steer* (Melayani daripada Mengarahkan)

Semakin penting bagi aparatur negara untuk menggunakan kepemimpinan berbasis nilai dalam membantu warga negara mengartikulasikan dan

memenuhi kepentingan bersama mereka daripada mencoba untuk mengendalikan atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru.

- 7) *Value people, not just productivity* (menghargai manusia bukan sekedar produktivitas)

Organisasi-organisasi publik di mana mereka berpartisipasi akan cenderung berhasil dalam jangka panjang jika mereka dioperasikan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama berdasarkan rasa hormat kepada semua orang.

## **B. Inovasi**

### **1. Pengertian Inovasi**

Inovasi seringkali dikaitkan dengan sesuatu yang baru yang memberikan dampak positif dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Gopalakrishnan dan Damanpur dalam Noor (2013:84) mengungkapkan bahwa pada dasarnya inovasi menunjukkan sesuatu yang baru, baik dalam bentuk gagasan-gagasan yang baru, produk, metode, ataupun dalam bentuk pelayanan. Adapun inovasi dalam aspek normatif tertuang pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Berdasarkan Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Berdasarkan penjelasan tersebut,

dapatlah disimpulkan bahwa inti daripada inovasi merupakan kebaruan yang dibawa terhadap sesuatu yang telah ada.

## **2. Konsep Inovasi Sektor Publik**

Inovasi dibutuhkan baik di organisasi sektor publik maupun organisasi sektor swasta. Organisasi di sektor publik tentu saja harus berinovasi untuk dapat mengikuti perkembangan zaman serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Setijaningrum dalam Hilda (2014:4) mengatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaruan/ciptaan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. Sedangkan Muluk (2008: 43) berpendapat bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif, serta dapat pula dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Adapun dalam Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2014 tentang Kompetisi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, yang dimaksud dengan inovasi pelayanan publik yaitu terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi di sektor pelayanan publik merupakan pembaharuan yang dilakukan terhadap berbagai aspek tertentu dalam pelayanan publik yang telah ada. Sebelum pembaharuan dilakukan, maka sebelumnya harus yakin terlebih dahulu bahwa pembaharuan yang akan dilakukan dapat membawa manfaat atau keuntungan dari berbagai segi. Apabila telah dirasa

yakin bahwa inovasi yang akan dilakukan dapat membawa manfaat serta keuntungan, maka inovasi dapat diadopsi untuk diterapkan secara nyata. Jadi dapat dikatakan bahwa inovasi sektor publik pada intinya merupakan melakukan perubahan dengan cara menghadirkan sesuatu yang baru terhadap hal yang telah ada sebelumnya untuk membuat sesuatu yang telah ada tersebut menjadi lebih baik dalam sektor publik.

Organisasi sektor publik senantiasa mengalami cercaan karena banyak persoalan yang belum teratasi, sementara pada saat yang bersamaan tuntutan serta kebutuhan masyarakat terus berkembang (Muluk, 2008: 42). Inovasi di sektor publik menjadi penting saat ini karena seiring perkembangan zaman, tuntutan serta kebutuhan masyarakat semakin kompleks. Masyarakat seiring waktu juga memiliki kesadaran yang meningkat terkait hak mereka sebagai warga negara. Sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi hal tersebut. Pentingnya inovasi di sektor publik juga diungkapkan oleh Mulgan dan Abrurry dalam Noor (2013:15) yang mengungkapkan:

*Why is innovation important to the public sector ? effective government and public services depend on succesful innovation –to develop better ways of meeting needs, solving problems, and using resources and technologies. Innovation is sometimes seen as an optional luxury or an added burden. It should be seen as a core activity: a) to increase the responsiveness of services to local and individual needs; b) and to keep up with public needs and expectations.*

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi penting bagi sektor publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif. Inovasi berperan dalam mengembangkan cara baru yang lebih baik dalam

penyelenggaraan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, memecahkan masalah dengan menggunakan sumberdaya serta bantuan teknologi.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, dijelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pembaharuan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan, serta pelayanan publik (Mulyadi, 2016:69). Adapun berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dijelaskan bahwa bentuk-bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu sebagai berikut:

a. Inovasi tata kelola pemerintahan daerah

Inovasi tata kelola pemerintahan daerah merupakan inovasi yang dilakukan dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yaitu yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen serta pengelolaan unsur manajemen.

b. Inovasi pelayanan publik

Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi yang dilakukan terhadap penyediaan pelayanan masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang atau jasa publik dan inovasi jenis serta bentuk barang atau jasa publik.

c. Inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah

Inovasi daerah lainnya maksudnya adalah segala bentuk inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Sebuah inovasi memiliki berbagai karakteristik atau sifat dasar yang melekat dalam suatu inovasi tersebut. Rogers dalam Noor (2013:92) mendefinisikan beberapa karakteristik instristik inovasi yaitu sebagai berikut:

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif yaitu derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri sehingga menjadikannya berbeda dari yang lain. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain.

b. Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian yaitu derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru yang ada tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka sudah tentu inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).

c. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan yaitu derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Inovasi sebagai sesuatu yang baru memiliki tingkat kerumitan yang mungkin saja cukup tinggi. Namun inovasi tertentu ada pula yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan dan ada pula yang sebaliknya.

d. Kemampuan diuji cobakan (*triliability*)

Kemampuan diuji cobakan yaitu derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba pada batas tertentu. Menurut LAN dimuat dalam <http://diklat.jogjapro.go.id> , inovasi diuji cobakan karena inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai nilai lebih dibandingkan sebelumnya.

e. Kemampuan diamati (*observability*)

Kemampuan diamati yaitu derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Sebuah inovasi diamati atau dilihat dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja serta menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh sebuah inovasi yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan kemampuan diamati.

### 3. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Inovasi di sektor publik dapat dilakukan terhadap berbagai macam aspek sehingga inovasi di sektor publik dapat dibedakan kedalam berbagai jenis atau



tipe. Adapun tipologi inovasi sektor publik dalam Muluk (2008: 45) adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi Produk Layanan  
Adanya pembaharuan yang dilakukan terhadap bentuk serta desain produk layanan yang diberikan.
- b. Inovasi Proses Pelayanan  
Adanya gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, serta kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi Metode Pelayanan  
Adanya cara baru yang digunakan dalam berinteraksi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Inovasi Kebijakan  
Inovasi ini disebut juga inovasi dalam strategi, yaitu dimana pembaruan dilakukan dalam aspek visi, misi, serta tujuan dan strategi baru yang menyesuaikan dengan lingkungan yang ada saat ini.
- e. Inovasi Sistem  
Inovasi yang berkaitan dengan cara baru dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

#### **4. Level dan Kategori Inovasi Sektor Publik**

Pembaharuan yang dilakukan pastinya akan membawa dampak, baik dampak yang berskala besar maupun dampak yang berskala kecil. Kajian inovasi yang membahas mengenai variasi besar kecilnya dampak yang ditimbulkan dalam penerapan inovasi adalah level inovasi. Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:46) mengatakan bahwa level-level inovasi adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi Inkremental  
Inovasi Inkremental berarti inovasi yang dilakukan hanya membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
- b. Inovasi Radikal  
Inovasi radikal berarti inovasi atau perubahan dilakukan bersifat mendasar dalam pelayanan publik yang telah ada atau dapat

dikatakan pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan.

c. Inovasi Transformatif

Inovasi Transformatif berarti inovasi atau perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian.

Sementara itu dalam konsep berbeda, Christensen dan Laergreid dalam Muluk (2008:47) mengatakan bahwa terdapat dua kategori dari inovasi di sektor publik yaitu:

a. *Sustaining Inovation* (Inovasi Terusan)

*Sustaining innovation* merupakan suatu proses inovasi yang dapat membawa perubahan baru tetapi dengan berdasarkan pada kondisi layanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang telah ada.

b. *Discontinues Innovation* (inovasi terputus)

*Discontinues Innovation* adalah suatu proses inovasi yang membawa perubahan dimana perubahan tersebut adalah perubahan yang benar-benar baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang telah ada sebelumnya. Pada kategori ini, kadar inovasi lebih tinggi dibandingkan kategori inovasi sebelumnya karena inovasi kategori ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, serta membutuhkan sumber daya yang berbeda pula.

## 5. Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Inovasi Sektor Publik

Sebuah inovasi pastilah memiliki berbagai faktor dalam pelaksanaannya untuk menjamin keberhasilan dari inovasi tersebut. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu inovasi menurut Muluk (2008:49) adalah sebagai berikut:

a. Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi

Keberadaan kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung sebuah inovasi sektor publik untuk dikembangkan dan dilaksanakan. Apabila pemimpin tersebut

memang menghendaki adanya inovasi, maka tidak sulit untuk melakukannya karena pada dasarnya pemimpinlah yang memiliki wewenang untuk memberikan arahan strategis. Muluk (2008:49) mengatakan bahwa kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi di pemerintahan, tanpa hal tersebut, maka akan sulit untuk mengarahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi.

b. Pegawai yang Terdidik dan Terlatih

Faktor lain yang juga berpengaruh dalam sebuah inovasi di sektor publik adalah adanya pegawai yang terdidik dan terlatih. Pegawai merupakan pihak yang nantinya menjalankan langsung dari inovasi yang ada. Jadi sudah tentu dibutuhkan pegawai yang terdidik dan terlatih agar inovasi yang ada dapat berjalan dengan baik. Muluk (2008:54) mengatakan bahwa

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik, apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa memiliki pegawai yang terdidik dan terlatih merupakan hal yang penting dalam mengembangkan serta melaksanakan sebuah inovasi. Karena itu, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai menjadi suatu kegiatan yang semestinya dilakukan untuk mendapatkan pegawai yang terdidik dan terlatih.

c. Budaya Organisasi

Pengembangan budaya organisasi menjadi penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Karena inovasi dibangun dalam waktu yang cukup lama, maka organisasi sektor publik harus membangun budaya yang menerima sebuah inovasi agar dapat dipastikan bahwa keberlanjutan inovasi menjadi lebih terjamin. Budaya inovasi dibangun melalui pengembangan pegawai, tim inovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi (Muluk, 2008:54).

d. Pengembangan Tim dan Kemitraan

Tim adalah kumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan dan komitmen bersama. Dalam pengembangan inovasi, keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tak dapat diselesaikan secara perorangan. Tim kerja inovasi akan dinilai berhasil jika tim menghasilkan gagasan dan produk inovasi.

e. Orientasi pada Kinerja yang Terukur

Inovasi akan lebih baik apabila dilengkapi dengan kinerja yang dapat diukur. Kinerja yang terukur itu dapat digunakan sebagai pembeda antara keberhasilan dan kegagalan. Hal ini biasanya bertujuan sebagai sarana evaluasi agar kekurangan inovasi yang ada dapat diperbaiki.

## **C. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi kita sebagai warga negara. Untuk menjelaskan pengertian pelayanan publik, akan lebih baik apabila dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian dari pelayanan. Sampara dalam Sinambela (2010:5) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selanjutnya Moenir (2002:16) mengatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Tujuan dilakukannya kegiatan pelayanan adalah selain agar pihak yang dilayani merasa puas, juga agar pihak yang dilayani dapat terpenuhi kebutuhannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan terdiri dari rangkaian kegiatan dimana di dalamnya terjadi interaksi antara penyelenggara pelayanan dengan pihak yang dilayani serta bertujuan agar pihak yang dilayani merasa puas.

LAN (2003:183) menyebutkan terdapat tiga jenis produk layanan yaitu sebagai berikut:

#### **a. Produk Layanan Privat**

Produk layanan ini bersifat bahwa jika produk telah dimiliki secara individual, maka individu tersebut dapat mencegah atau melarang individu lain untuk menggunakannya. Namun, untuk memiliki barang layanan ini harus mendapat persetujuan dari pemasoknya, dimana

persetujuan tersebut biasanya berupa penetapan harga. Misalnya adalah pakaian, makanan, kendaraan, dan lain sebagainya.

b. Produk Layanan Publik

Produk layanan ini bersifat bebas digunakan bagi siapa saja yang ingin menggunakannya dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lain untuk menggunakan produk tersebut. Misalnya jembatan, penerangan jalan, dan lain sebagainya.

c. Produk Pelayanan yang Disediakan Oleh Negara dan Swasta

Produk layanan ini adalah yang tidak hanya disediakan oleh negara, akan tetapi juga disediakan oleh pihak swasta.

Sinambela (2010:5) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Adapun Thoha dalam Luru (2010:29) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Sedangkan dari sisi normatif, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal I Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Adapun Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian Widodo dalam Rochmah (2013:23) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan berbagai pengertian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh Instansi-Instansi Pemerintah, baik di tingkat Pusat maupun Daerah, baik Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

## **2. Prinsip Pelayanan Publik**

LAN (2003:186) menjelaskan tentang beberapa prinsip yang digunakan dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan
- b. Terbuka
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara proaktif
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan



- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang
- f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan

Prinsip pelayanan publik merupakan sesuatu yang dipegang teguh dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar pelayanan publik yang diberikan dapat prima, memberikan kepuasan masyarakat serta di sisi lain dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/ M.PAN/7/2003 antara lain sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik yang ada tidak berbelit-belit birokrasinya, mudah dipahami, serta mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud yaitu mencakup tiga aspek yaitu kejelasan dalam hal persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik, kejelasan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian penyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kejelasan rincian biaya pelayanan publik serta tatacara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses serta produk pelayanan publik yang ada memberikan rasa aman serta memiliki kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta pendukung lainnya yang memadai, termasuk didalamnya penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai serta mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

didukung dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan prima, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta dapat memuaskan masyarakat selaku pihak penerima pelayanan.

### **3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas (Dwiyanto, 2014: 136). Seperti telah diketahui sebelumnya, bahwa tujuan dari diselenggarakannya pelayanan publik oleh pemerintah yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk memuaskan masyarakat. Kebutuhan masyarakat tidak hanya sejenis, melainkan beraneka ragam. Oleh karena itu pula pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat jenisnya beraneka ragam. Adapun jenis-jenis pelayanan publik seperti telah disampaikan oleh LAN (2003:184) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pemerintahan  
Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, keimigrasian, dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Pembangunan  
Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Contoh dari pelayanan pembangunan adalah jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain sebagainya.

- c. Pelayanan Utilitas  
Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan utilitas bagi masyarakat. Contohnya seperti listrik, air, telpon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan  
Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan bahan kebutuhan pokok dan kebutuhan perumahan bagi masyarakat. Contohnya seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan  
Pelayanan kemasyarakatan adalah pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan. Contohnya seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan barang publik
- b. Pelayanan jasa publik
- c. Pelayanan administratif

Ketiga hal tersebut merupakan ruang lingkup pelayanan dari aspek normatif dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan barang publik maksudnya adalah pelayanan dimana penyelenggara pelayanan yakni pemerintah ataupun Badan Usaha Milik Negara atau Daerah menyediakan barang-barang publik, baik yang anggarannya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Daerah maupun bukan, misalnya seperti penyediaan infrastruktur, listrik, air bersih, bahan bakar, dan lain sebagainya. Kemudian pelayanan jasa

publik maksudnya adalah pelayanan dimana penyelenggara pelayanan yakni pemerintah ataupun Badan Usaha Milik Negara atau Daerah menyediakan jasa-jasa publik, baik yang anggarannya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Daerah maupun yang bukan. Contoh dari pelayanan jasa publik adalah penyediaan pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, dan lain sebagainya. Sedangkan pelayanan administratif adalah pelayanan yang berkaitan dengan dokumen-dokumen, baik oleh instansi pemerintah maupun non pemerintah. dokumen-dokumen yang disediakan oleh instansi pemerintah yaitu dokumen perizinan serta nonperizinan yang diwajibkan dan diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan dokumen-dokumen yang disediakan oleh instansi non pemerintah yaitu pelayanan pemberian dokumen nonperizinan yang diwajibkan oleh negara serta sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu untuk memberikan kepuasan masyarakat. Agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang prima dalam Sinambela (2010:6) yaitu:

##### **a. Transparansi**

Transparansi yakni pelayanan diselenggarakan dengan bersifat terbuka sehingga semua pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut mendapatkan kemudahan dalam mengaksesnya.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas yakni pelayanan yang diselenggarakan dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada.

c. Kondisional

Kondisional yakni pemberi pelayanan memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan yang sesuai dengan kondisi masing-masing pihak secara efektif dan efisien.

d. Partisipatif

Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

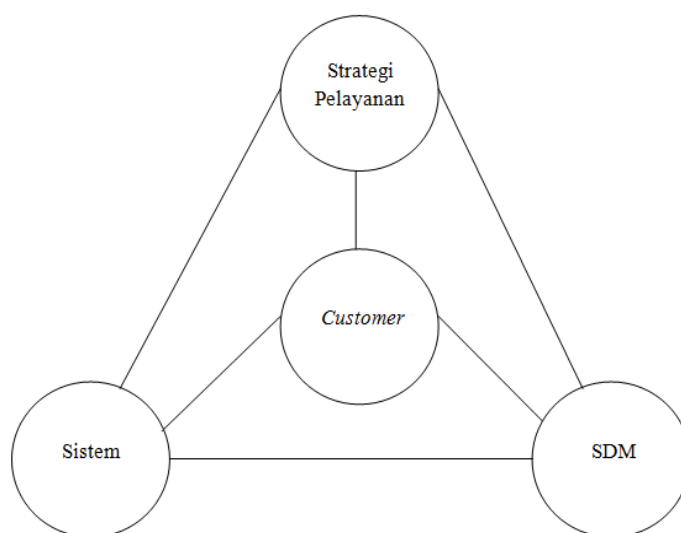
Kesamaan hak yakni pelayanan yang diberikan tidak memiliki sifat diskriminasi atau pelayanan diberikan kepada semua pihak tanpa memandang dari aspek suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dengan penerima pelayanan publik.

Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2014:140) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi daripada berbagai aspek,

yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai pemberi layanan, strategi, dan pelanggan atau *customers*. Lebih jelasnya akan disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 1. Segitiga Pelayanan Publik**

*Sumber:* Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2014:141)

Keempat aspek pada gambar tersebut saling mempengaruhi satu dengan yang lain. *Customer* atau dalam hal ini masyarakat dijadikan dasar karena pelayanan publik pada dasarnya adalah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu membuat penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kemudian strategi pelayanan dibutuhkan oleh organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan karena sifat dari *customer* atau masyarakat berbeda-beda sehingga dibutuhkan strategi untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Selain itu, sumber daya manusia dari penyelenggara pelayanan juga menentukan kualitas dari suatu pelayanan publik. Sumber daya manusia yang memadai dari



segi kualitas dan kuantitas tentu saja akan membuat penyelenggaraan pelayanan menjadi baik dan responsif sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **5. Standar Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, serta mengimplementasikan standar pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. Adapun menurut Hardiansyah (2011:28) mengatakan bahwa standar pelayanan adalah

Ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan serta sebagai alat kontrol yang digunakan oleh masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dimana dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa komponen dalam menyusun standar pelayanan dibedakan menjadi dua, yaitu

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) dan komponen standar ini merupakan komponen Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  - 3) Jangka waktu pelayanan
  - 4) Biaya/tarif
  - 5) Produk pelayanan
  - 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
  - 1) Dasar hukum
  - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - 3) Kompetensi pelaksana
  - 4) Pengawasan Internal
  - 5) Jumlah pelaksana
  - 6) Jaminan pelayanan
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

## **E. *E-Government***

### **1. Pengertian *E-Government***

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah dimanfaatkan untuk memudahkan berbagai aspek kehidupan manusia. Tidak terkecuali pada aspek negara atau pemerintahan, yaitu biasa disebut dengan istilah *E-Government*. *E-Government* berasal dari kata *Electronic* dan *Government*. *Electronic* seringkali dikaitkan dengan teknologi serta *Government* yang berkaitan dengan pemerintah. *E-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan antara lembaga pemerintah serta staffnya (Susena, 2016:59). Adapun *E-Government* dalam Mulyadi (2016:78) merupakan penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menjadikan pelayanan publik lebih nyaman, berorientasi pada konsumen, pembiayaan yang efektif dan sama sekali berbeda, dan jalan yang lebih baik. Sedangkan menurut World Bank dalam Cahyadi (2003:4) menjelaskan bahwa *E-Government* adalah penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan lembaga pemerintah lainnya.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam berbagai kegiatan pemerintahan. Pada dasarnya, konsep *E-Government*

adalah bagaimana memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti telepon seluler, internet, serta komputer sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

## **2. Manfaat *E-Government***

*E-Government* merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, diharapkan pelayanan publik dapat diselenggarakan secara prima dan meningkat kualitasnya. Pada dasarnya, kelahiran *E-Government* adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan (Mulyadi, 2016:79). Koinfo (2015) mengatakan bahwa

Pelayanan publik yang prima berbasis *e-government* sudah seharusnya tidak hanya mengikuti tren global semata, tetapi sudah seharusnya memiliki langkah strategis dalam upaya meningkatkan akses dan kualitas layanan publiknya. Hal ini dapat mempermudah masyarakat mengakses berbagai informasi dan layanan prima tanpa harus datang ke instansi pemerintah yang bersangkutan.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* sudah sepatutnya untuk dikembangkan dan diimplementasikan secara serius dan berkelanjutan. Hal ini dikarenakan *E-Government* dinilai memiliki beberapa manfaat, yaitu dapat meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang ada. Senada dengan hal tersebut, Farazmand dalam Saleh (2012) mengatakan bahwa:

*E-Government* yang sangat sarat dengan ICT (*Information Communication Technology*) itu, disamping mampu meningkatkan kuantitas dan kualitas transaksi, lebih dari itu hal tersebut juga merupakan cara jitu yang mampu mengefisienkan waktu, biaya serta dapat menyederhanakan birokrasi berbelit yang sering terjadi di dalam organisasi pemerintahan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *e-government* dianggap mampu untuk memberikan dampak yang positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari berbagai kelebihan yang dimilikinya. Adapun menurut Cahyadi (2003:7) mengatakan bahwa beberapa manfaat yang diharapkan dari penerapan *E-Government* dilihat dari berbagai sisi adalah sebagai berikut:

1. Dari sisi lembaga atau organisasi

Manfaat yang diharapkan dengan penerapan *E-Government* dari sisi lembaga atau organisasi adalah penghematan biaya yang dikeluarkan untuk melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas (*paperless transaction*) sumber daya manusia, (*office automation*) dan waktu, meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar informasi dan data (*information sharing*).

2. Dari sisi masyarakat (konsumen)

Manfaat yang diharapkan diterima oleh masyarakat dari penerapan *E-Government* adalah berupa pelayanan dan penyampaian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus (24 jam sehari), meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri (*self service*), meningkatnya kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan lain sebagainya.

## **F. Surat Izin Usaha Perdagangan**

Surat Izin Usaha Perdagangan merupakan salah satu jenis perizinan yang berkaitan dengan dunia usaha. Setianto dalam Setyaningrum (2013:928) mengatakan bahwa setiap orang yang ingin mendirikan usaha perdagangan selalu mengantongi surat izin dari pemerintah. Bagi masyarakat yang ingin membuka usaha perdagangan, diwajibkan terlebih dahulu untuk memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan atau biasa juga dikenal dengan istilah SIUP. Pada Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2007, dijelaskan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan merupakan surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan, yang selanjutnya disebut SIUP. Jadi, SIUP wajib diurus terlebih dahulu oleh masyarakat yang ingin mendirikan atau menyelenggarakan suatu usaha di bidang perdagangan.

SIUP wajib diurus terlebih dahulu baik oleh perusahaan yang berada dalam tingkatan besar maupun perusahaan yang berada dalam tingkatan kecil. Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 46 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan, macam-macam SIUP yaitu sebagai berikut:

### **a. SIUP Kecil**

SIUP Kecil merupakan jenis SIUP yang wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari lima puluh juta rupiah hingga lima ratus juta rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

b. SIUP Menengah

SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari lima ratus juta rupiah sampai dengan paling banyak sepuluh milyar rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

c. SIUP Besar

SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari sepuluh milyar rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Adapun manfaat dari SIUP seperti yang diungkapkan Setianto dalam Setyaningrum (2013:928) adalah sebagai berikut:

- a. Mendapat pengakuan dari pemerintah setempat.
- b. Sebagai syarat berurusan dengan pihak bank.
- c. Melakukan hubungan atau kerjasama dengan pihak lain.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2007:60) metode penelitian kualitatif adalah cara yang digunakan untuk mendeskripsikan serta menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, serta pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Sedangkan Denzin dan Lincoln dalam Moloeng (2016: 5) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan sebagai cara untuk mendeskripsikan serta memahami suatu fenomena yang terjadi dengan melibatkan berbagai metode yang ada.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, serta menginterpretasikan kondisi yang saat ini terjadi (Mardalis, 1999:26). Adapun penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan, menganalisis, serta memahami terkait inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam melakukan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT.

## B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2016:94) terdapat dua maksud yang dapat dicapai ketika menetapkan fokus dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Penetapan fokus dapat membatasi studi, dalam hal ini adalah fokus akan membatasi bidang inkuiri.
2. Penetapan fokus penelitian untuk menetapkan kriteria inklusi-eksklusi suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Dapat dikatakan bahwa penetapan fokus sebagai penyaring informasi serta data sehingga akan mempermudah penelitian serta mengumpulkan data.

Penetapan fokus menjadi penting dalam penelitian agar penelitian yang dilakukan memiliki dasar serta batasan, serta dalam menentukan data seperti apa yang dibutuhkan, sehingga dapat diperoleh data yang relevan sesuai dengan kebutuhan. Sehubungan dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian, maka fokus dari penelitian ini adalah:

1. Inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) dimana hal tersebut dapat dilihat dari:
  - a. Inovasi metode pelayanan
  - b. Inovasi proses pelayanan
  - c. Inovasi sistem
  - d. Standar pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT), yang terdiri dari:

- 1) Persyaratan
  - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - 3) Jangka waktu pelayanan
  - 4) Biaya/tarif
  - 5) Produk pelayanan
  - 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) yang terdiri dari:
- a. Faktor pendukung
    - 1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi
    - 2) Tim pengembangan
    - 3) Pegawai yang terdidik dan terlatih
  - b. Faktor penghambat
    - 1) Jaringan server
    - 2) Perangkat milik masyarakat kurang mumpuni

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan letak wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat mengangkat serta memahami keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data yang akurat dan valid. Lokasi penelitian ini yaitu di Kota

Bekasi, sedangkan situs penelitian ini adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota (DPMPTSP) Bekasi.

Adapun beberapa pertimbangan dari peneliti memilih lokasi serta situs penelitian ini yaitu:

1. Kota Bekasi dipilih sebagai lokasi karena Kota Bekasi merupakan kota yang pelayanan Surat Izin Usaha Perdaganganannya masih dikeluhkan oleh masyarakat.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dipilih sebagai situs karena instansi tersebut yang memiliki serta melaksanakan inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT).
3. Pemilihan situs dengan mempertimbangkan data-data yang akan diperoleh benar-benar relevan serta akurat terhadap objek yang diteliti.

#### **D. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan yang memahami atau bersinggungan langsung dengan masalah yang diteliti, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun penjelasan dari kedua jenis data tersebut yaitu sebagai berikut:

## 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci terkait permasalahan yang diteliti. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dianggap memahami terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang terdiri dari:

- a. Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi
- b. Staff Seksi Pengembangan Teknologi Informasi
- c. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan
- d. Staff Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan
- e. Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan
- f. Staff *Front Office*
- g. Masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, maupun gambar-gambar yang berkaitan dengan topik penelitian untuk mendukung, melengkapi, serta memperkaya sumber data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah dokumen-dokumen laporan-laporan, serta gambar-gambar yang diperoleh langsung dari lapangan maupun diperoleh dari internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## E. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2016:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Informan

Dari informan diperoleh data primer berupa kata-kata yang merupakan hasil dari wawancara yang dilakukan. Dalam penelitian ini, yang menjadi informan adalah sebagai berikut:

- a. Bapak Mardi S.KOM., M.Si selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi.
- b. Bapak Slamet Arifin, SH, M.Si selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan.
- c. Bapak Teguh Catur Pramono, S.AP selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan.
- d. Bapak Ditto selaku Staff Seksi Pengembangan Teknologi Informasi.
- e. Bapak Haji Danail selaku Staff Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan.
- f. Ibu Eka Khairun selaku Staff *Front Office*.
- g. Bapak Ilyas selaku masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan.

- h. Bapak Wira selaku masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan.
- i. Bapak Eko selaku masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan.
- j. Ibu Indri selaku masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan.
- k. Ibu Yunita selaku masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan.
- l. Ibu Agis selaku masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan.

## 2. Dokumen

Dokumen-dokumen yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun dokumen-dokumen tersebut yaitu sebagai berikut :

- a. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DPMPTSP Kota Bekasi Tahun 2017.
- b. Laporan Pengaduan Masyarakat DPMPTSP Kota Bekasi Tahun 2017.
- c. Alur prosedur pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) di DPMPTSP Kota Bekasi.
- d. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-



DPMPTSP.DATAKINDO Tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

### 3. Peristiwa

Peristiwa merupakan salah satu sumber data dalam penelitian ini dimana untuk mendapatkan data tersebut, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap peristiwa atau kegiatan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dengan melakukan pengamatan, peneliti dapat dengan jelas melihat fakta yang ada di lapangan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun dalam penelitian ini, peristiwa yang dimaksud adalah inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan (Akhmadi, 1997:83). Teknik wawancara dalam penelitian ini

dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada internal DPMPSTSP Kota Bekasi sebagai pemilik dan pelaksana inovasi serta kepada masyarakat pemohon Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP sebagai pihak yang merasakan dampak dari inovasi yang ada. Alat bantu berupa *handphone* sebagai alat perekam dan buku catatan untuk mencatat poin-poin penting digunakan untuk melaksanakan wawancara dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan kepada para informan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung menggunakan pedoman wawancara atau *interview guide* yang telah disusun sebelumnya, dimana isinya adalah pertanyaan-pertanyaan yang bisa dikembangkan lebih lanjut ketika berlangsungnya wawancara dengan informan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen maupun laporan-laporan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Tujuan dari teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data-data tambahan atau data sekunder sebagai pendukung data primer yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dokumen-dokumen yang didapat dari situs penelitian maupun dari internet untuk

kemudian dipelajari dan dimasukkan ke dalam hasil penelitian apabila memiliki keterkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3. Observasi

Observasi atau pengamatan dalam Akhmadi (1997:70) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistemik gejala-gejala yang diselidiki. Pada intinya, observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung untuk melihat langsung objek penelitian. Adapun metode observasi yang dilakukan adalah metode observasi terus terang. Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2014:228) berpendapat bahwa metode observasi terus terang adalah metode pengumpulan data dimana ketika sedang melakukan kegiatan observasi, maka peneliti menyatakan secara terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian. Observasi dilakukan di terhadap website SILAT yaitu di alamat [silat.bekasikota.go.id](http://silat.bekasikota.go.id) untuk mengamati website tersebut, desain, serta fitur-fitur yang ada di dalamnya. Hal tersebut karena penyelenggaraan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP telah diselenggarakan secara online melalui website tersebut.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka untuk memecahkan masalah dan mencapai

tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, beberapa instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti

Peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif. Moleong (2014:168) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, sekaligus yang menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Hal ini dikarenakan peneliti sebagai aktor utama dalam melakukan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi tanpa digantikan oleh orang lain

2. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari informan yang mendalam serta sesuai dengan kebutuhan peneliti. Pedoman wawancara yang digunakan peneliti berisi daftar pertanyaan yang dibuat dengan menyesuaikan pada fokus penelitian yang telah ditetapkan.

3. Catatan lapangan

Catatan lapangan digunakan oleh peneliti untuk mencatat data yang diperoleh ketika turun langsung ke lapangan melakukan observasi. Jadi ketika observasi, penulis menggambarkan serta mendeskripsikan terkait inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan melalui Sistem Layanan

Perizinan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi di buku catatan lapangan.

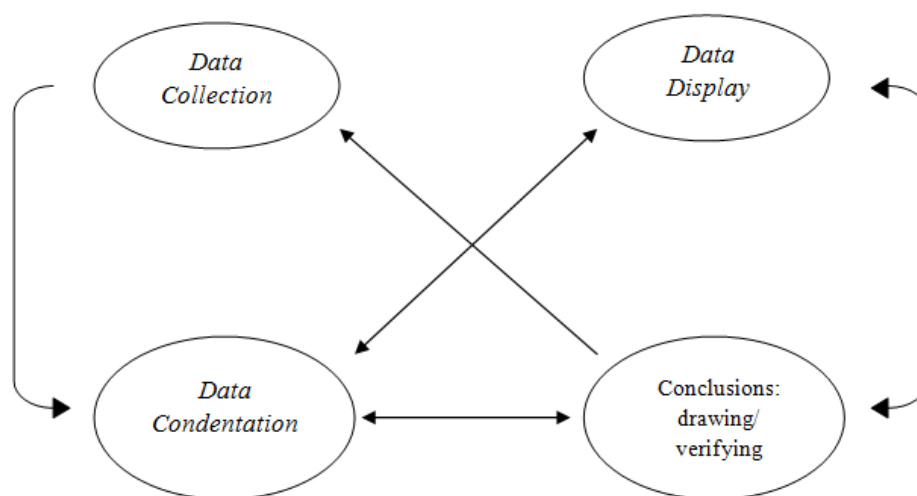
#### 4. Peralatan Penunjang

Peralatan penunjang yang digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini adalah *handphone*. *Handphone* digunakan untuk mengambil gambar serta sebagai alat perekam suara ketika melakukan wawancara dengan informan.

### H. Teknik Analisis Data

Spradley dalam Husaini dan Purnomo (2009:84) mengatakan bahwa analisis data merujuk pada pengujian yang dilakukan secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian-bagiannya, hubungan di antara bagian-bagian, serta hubungan bagian-bagian itu dengan keseluruhan. Sedangkan Moleong (2016:280) mengatakan bahwa analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dalam penelitian kualitatif, analisis data telah dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Namun demikian, dalam penelitian kualitatif analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Menurut Milles, Huberman dan Saldana (2014:33), analisa data terdiri dari alur kegiatan yang digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif**

*Sumber:* Miles, Huberman, dan Saldana (2014:33)

### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Data dikumpulkan melalui proses wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian, dokumentasi, serta terjun melakukan observasi di lapangan.

### 2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan, serta mentransformasikan data mentah yang didapat di lapangan. Adanya kondensasi data akan mempermudah peneliti dalam mendapatkan gambaran serta memahami data yang telah didapat. Kondensasi data dilakukan dengan cara menuangkan data yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk uraian atau laporan secara rinci.

Kemudian laporan tersebut disederhanakan, dirangkum, dan dipilih hal-hal pokok yang dianggap penting. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung maupun pada tahap analisis data selanjutnya. Kondensasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah memilah serta mengelompokkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan fokus ada.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Pada tahap ini, data yang telah diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk uraian, tabel, bagan, maupun gambar sehingga menjadi kumpulan informasi yang sangat membantu serta mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi serta mengetahui apa yang akan dilakukan selanjutnya.

### 4. *Conclusions drawing/verifying* (penarikan kesimpulan atau verifikasi)

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan memproses dan menganalisa data yang telah disajikan untuk kemudian ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Bekasi

###### a. Sejarah Kota Bekasi

Kota Bekasi awalnya merupakan hasil pemekaran dari salah satu kecamatan di Kabupaten Bekasi. Pada awalnya, Kabupaten Bekasi dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950. Saat itu, Kabupaten Bekasi memiliki terdiri dari 4 kawedanan, 13 kecamatan, dan 95 desa. Kemudian dalam perjalanannya, terjadi perkembangan yang dialami oleh Kecamatan Bekasi. Perkembangan yang terjadi tersebut membuat Kecamatan Bekasi dimekarkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1981 menjadi Kota Administratif Bekasi yang terdiri dari 4 kecamatan yaitu Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Bekasi Selatan, Kecamatan Bekasi Utara, dan Kecamatan Bekasi Barat. Peresmian Kota Administratif Bekasi dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 20 April 1982 dengan Walikota pertama yang dijabat oleh Bapak H. Soedjono (1982-1988).

Dalam perjalanannya, Kota Administratif Bekasi mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini terlihat dari tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan roda perekonomian yang semakin berkembang. Oleh sebab itu melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 Tentang Pembentukan

Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi, Kota Administratif Bekasi diubah menjadi Kotamadya (Kota) Bekasi.

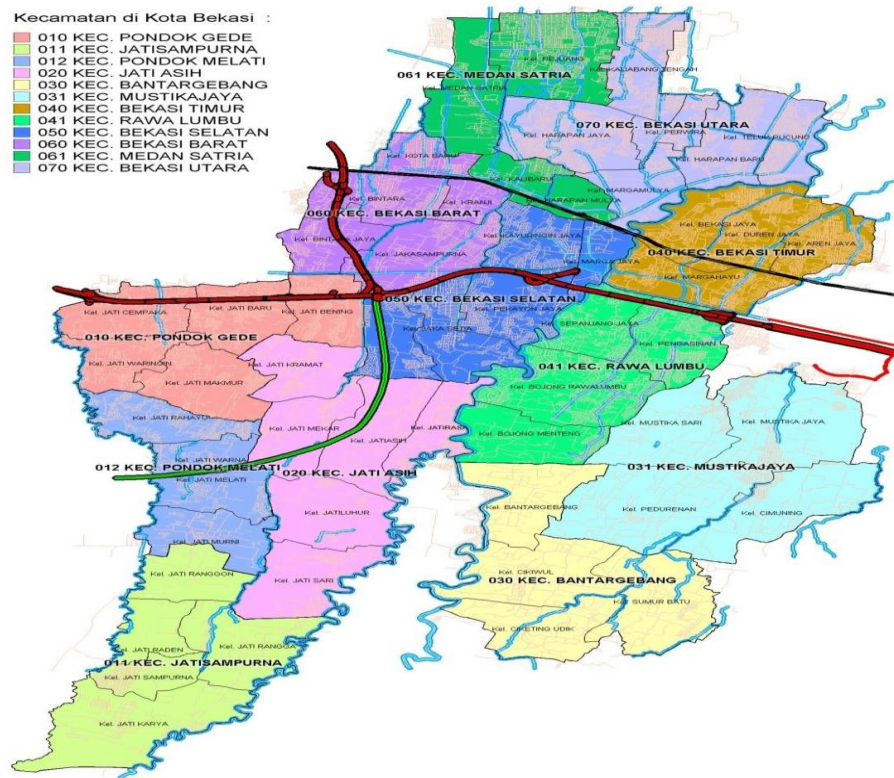
b. Letak Geografis dan Administratif Kota Bekasi

Kota Bekasi merupakan salah satu Kota yang berada di ujung barat bagian utara Provinsi Jawa Barat yang secara geografis terletak di antara koordinat  $106^{\circ} 55'$  bujur timur, dan  $6^{\circ} 7' - 6^{\circ} 15'$  lintang selatan. Kota Bekasi juga dikenal dengan sebutan Kota Patriot dan merupakan bagian dari kota-kota penyangga DKI Jakarta yang biasa dikenal dengan JABODETABEK (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Bekasi bersama-sama dengan Depok, Bogor, dan Tangerang selain berfungsi sebagai penyangga DKI Jakarta, juga berfungsi sebagai penyeimbang DKI Jakarta. Berdasarkan data yang diperoleh dari website resminya, Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km<sup>2</sup> dengan batas wilayah secara administratif sebagai berikut:

Sebelah utara	: Kabupaten Bekasi
Sebelah selatan	: Kabupaten Bogor dan Kota Depok
Sebelah Barat	: Provinsi DKI Jakarta
Sebelah Timur	: Kabupaten Bekasi

Kota Bekasi yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta berpengaruh terhadap penggunaan lahan yang terdapat di Kota Bekasi. Saat ini, sebagian besar lahan di Kota Bekasi digunakan untuk kebutuhan tempat tinggal (pemukiman) dan usaha. Lahan yang digunakan untuk bangunan dan halaman yaitu 15.086 Ha, kebun 4.285 Ha, untuk kepentingan pertanian 491 Ha, dan

sedikit yang digunakan untuk kolam yaitu 69 Ha. Berikut ini adalah peta wilayah Kota Bekasi



**Gambar 3. Peta kota Bekasi**  
 Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi

Pada awalnya, Kota Bekasi hanya memiliki 10 kecamatan. Kemudian pada tahun 2005, dilakukan pemekaran dari 10 kecamatan sekarang menjadi 12 kecamatan. Pada tahun 2015, jumlah penduduk di Kota Bekasi yaitu 2.733.240 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan yang ada, yaitu Kecamatan Pondok Gede, Kecamatan Jati Sampurna, Kecamatan Jati Asih, Kecamatan Bantar Gebang, Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Rawa Lumbu, Kecamatan Bekasi Selatan, Kecamatan Bekasi Barat, Kecamatan Mustika Jaya, Kecamatan Medan Satria, Kecamatan Bekasi Utara, dan Kecamatan Pondok Melati.

### c. Topografi

Kondisi Topografi Kota Bekasi relatif datar yaitu dengan kemiringan antara 0-2%. Sedangkan ketinggian Kota Bekasi terletak antara 11 hingga 81 meter di atas permukaan laut atau mdpl. Wilayah Kota Bekasi pada umumnya memiliki iklim yang tergolong kering dan panas dengan kelembaban udara yang rendah. Adapun suhu udara di Kota Bekasi adalah antara 24°C - 33°C. Tata guna lahan yang terus mengalami peralihan terutama untuk sektor perumahan dan industri, berpengaruh terhadap kondisi cuaca sehari-hari di Kota Bekasi yang tergolong panas. Hal tersebut membuat Kota Bekasi mengupayakan pemanfaatan dan pemeliharaan lahan-lahan terbuka hijau yang berfungsi sebagai paru-paru kota.

### d. Kondisi Sosial Kependudukan

Jumlah penduduk di Kota Bekasi selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut data BPS, pada tahun 2014 Jumlah Penduduk Kota Bekasi adalah 2.663.011. kemudian pada tahun 2015 jumlahnya meningkat menjadi 2.733.240. pada tahun 2016 jumlah penduduk Kota Bekasi kembali meningkat menjadi 2.803.283. Kota Bekasi yang merupakan salah satu dari kota metropolitan penyangga DKI Jakarta dimana terdapat banyak pusat-pusat bisnis, industri dan perdagangan membuat pendatang tertarik datang ke Kota Bekasi untuk mencari pekerjaan ataupun bertempat tinggal. Di sisi lain, Kota Bekasi juga berbatasan langsung dengan DKI Jakarta yang dikenal sebagai daerah pusat bisnis dan niaga nasional. Hal tersebut membuat minat pendatang untuk datang dan menetap di Kota Bekasi tinggi. Tingginya minat pendatang

untuk mengadu nasib di Kota Bekasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah penduduk di kota ini yang cukup tinggi. Berikut adalah bagan peningkatan jumlah penduduk Kota Bekasi agar lebih mudah diamati peningkatannya:



**Gambar 4. Grafik Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2008 - 2016**

*Sumber:* Badan Pusat Statistik Kota Bekasi 2017, Olahan Peneliti

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kota Bekasi selalu meningkat setiap tahun. Bahkan, antara 2014 dan 2015 dan 2015-2016 jumlah penduduk Kota Bekasi konsisten bertambah sebesar 70 ribu penduduk.

Banyaknya jumlah penduduk dengan wilayah kota yang tidak begitu luas menjadikan Kota Bekasi menjadi begitu padat penduduk. Berikut adalah data kepadatan penduduk di masing-masing kecamatan di Kota Bekasi.

Tabel 1. Data Kepadatan Penduduk Kota Bekasi Tahun 2017

Kecamatan	Luas Wilayah (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Pondok Gede	16,29	238.708	14.653
Jatisampurna	14,49	105.989	7.314
Pondok Melati	18,57	129.919	6.996
Jatiasih	22,00	221.759	10.079
Bantargebang	17,04	96.498	5.663
Mustika Jaya	24,73	172.774	6.986
Bekasi Timur	13,49	264.072	19.575
Rawalumbu	15,67	212.178	13.540
Bekasi Selatan	14,96	205.494	13.736
Bekasi Barat	18,89	276.307	14.627
Medan Satria	14,71	156.971	10.671
Bekasi Utara	19,65	321.796	16.376
<b>Kota Bekasi</b>	<b>210,49</b>	<b>2.402.465</b>	<b>11.413</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Kota Bekasi memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi yaitu sebesar 11.413 penduduk tiap km<sup>2</sup>. Adapun kecamatan yang paling padat di Kota Bekasi adalah Kecamatan Bekasi Timur yaitu dengan hanya luas wilayah 13,49 km<sup>2</sup> yang *notabene*-nya adalah kecamatan dengan luas wilayah terkecil di Kota Bekasi, tetapi kepadatan penduduknya lebih tinggi dari kecamatan lain yaitu sebesar 19.575 penduduk tiap km<sup>2</sup>.

#### e. Visi dan Misi Kota Bekasi

Setiap Pemerintah Kota memiliki visi sebagai tujuan yang ingin dicapai kedepannya. Selain visi, Pemerintah Kota juga memiliki misi yang dijalankan untuk mencapai visi yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai visi dan misi yang dimiliki oleh Kota Bekasi:



### 1) Visi

Visi yang dimiliki oleh Kota Bekasi adalah “Bekasi Maju, Sejahtera, dan Ihsan”. Visi ini dijelaskan sebagai berikut:

- a) “Bekasi Maju” yaitu menggambarkan pembangunan Kota Bekasi dan kehidupan warga yang dinamis, inovatif dan kreatif yang didukung ketersediaan sarana dan prasarana sebagai bentuk perwujudan kota yang maju.
- b) “Bekasi Sejahtera” yaitu menggambarkan derajat kehidupan warga Kota Bekasi yang meningkat dengan terpenuhinya kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, terbukanya kesempatan kerja dan berusaha, serta lingkungan fisik, sosial dan religius sebagai bentuk perwujudan masyarakat yang sejahtera.
- c) “Bekasi Ihsan” yaitu menggambarkan situasi terpelihara dan menguatnya nilai, sikap dan perilaku untuk berbuat baik dalam lingkup individu, keluarga dan masyarakat Kota Bekasi. Kedisiplinan, ketertiban sosial, keteladanan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan tumbuh seiring dengan meningkatnya tata kelola pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kehidupan yang beradab.

### 2) Misi

Kota Bekasi memiliki beberapa misi untuk mencapai visi yang telah ditetapkan tersebut. Adapun misi yang dibawa oleh Kota Bekasi untuk mencapai visi yang telah ada adalah sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik



- b) Membangun Prasarana dan sarana yang serasi dengan dinamika dan pertumbuhan kota
- c) Meningkatkan kehidupan sosial masyarakat melalui layanan pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya.
- d) Meningkatkan perekonomian melalui pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah, peningkatan investasi, dan penciptaan iklim usaha yang kondusif
- e) Mewujudkan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, tenteram dan damai.

## **2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu**

### **Pintu Kota Bekasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam pasal 4 diamanatkan bahwa Bupati/Walikota wajib membentuk Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau PPTSP di daerah yang dipimpinnya. Kemudian untuk menindaklanjuti amanat tersebut, Kota Bekasi membentuk suatu badan yang memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bekasi. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Badan Pelayanan Perizinan Terpadu atau biasa disingkat dengan BPPT. Kemudian, berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Bekasi, ditetapkan bahwa terdapat perubahan nomenklatur baru Badan Pelayanan Perizinan Terpadu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disingkat DPMPTSP.

Adapun tugas pokok dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut DPMPTSP Kota Bekasi adalah membantu Walikota dalam melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan penanaman modal yang menjadi urusan daerah secara terpadu dengan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Untuk menyelenggarakan tugas pokok dan kewajiban, DPMPTSP Kota Bekasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan program dan kebijakan teknis pemberian pelayanan
- b. Pengkoordinasian proses pelayanan dan penyiapan produk pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
- c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi dalam lingkup tugasnya
- d. Pembinaan administrasi dan aparatur penyelenggara pelayanan perizinan dan penanaman modal dalam lingkup tugasnya
- e. Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan dinas
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya
- g. Pelaksanaan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah di bidang Kerjasama dan Investasi yang meliputi

kerjasama antar daerah dan lembaga, pengembangan investasi serta peningkatan penanaman modal, yaitu:

- 1) Fasilitasi pelaksanaan pengkajian, pengembangan kerjasama antar daerah dan lembaga
- 2) Fasilitasi pelaksanaan koordinasi, supervisi, monitoring, evaluasi, pengkajian dan pengawasan pengembangan investasi
- 3) Fasilitasi pelaksanaan koordinasi, supervisi, monitoring, evaluasi, pengkajian dan pengawasan penyelenggaraan penanaman modal

DPMPTSP Kota Bekasi juga memiliki visi dan misi yang telah ditetapkan. Adapun visi daripada DPMPTSP Kota Bekasi adalah “Kota Bekasi Menjadi Tujuan Investasi dalam Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, dan Transparan”. Visi tersebut mengandung makna antara lain sebagai berikut:

a. Pelayanan perizinan yang cepat:

Memiliki makna yaitu bahwa proses pelayanan perizinan dilakukan dengan berdasarkan pada tata cara yang cepat dan tepat sesuai dengan yang telah ditetapkan.

b. Pelayanan perizinan yang mudah:

Memiliki makna yaitu proses pelayanan perizinan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, serta tidak melibatkan personil yang melebihi beban dan volume kerja yang berdampak pada biaya.

c. Pelayanan perizinan yang transparan:

Memiliki makna yaitu proses pelayanan perizinan bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

Dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan dalam jangka waktu lima tahun kedepan tersebut (2013-2018) maka DPMPTSP Kota Bekasi memiliki misi sebagai berikut:

- a. Mendorong terwujudnya iklim investasi yang kondusif dan fasilitasi promosi penanaman modal
- b. Meningkatkan efektifitas dan optimalisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal serta peningkatan sumber daya aparatur yang profesional

DPMPTSP Kota Bekasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang didukung oleh Sumber Daya Aparatur yang memiliki jumlah 138 orang. Sumber Daya Aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP kota Bekasi terbagi ke dalam dua jenis yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Kerja Kontrak (TKK). Data sumber daya aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi akan ditampilkan dalam tabel berikut:

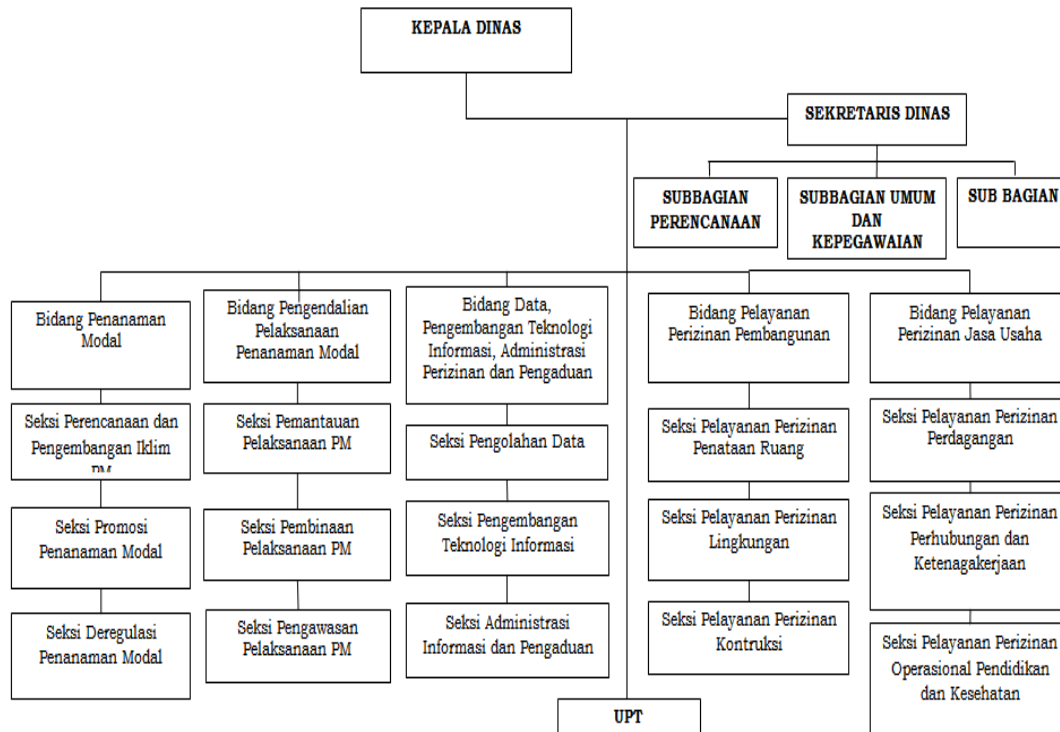
Tabel 2. Data Kepegawaian di DPMPTSP Kota Bekasi

ASN				TKK	
Tingkat	Jumlah	Gol.	Jumlah	Tingkat	Jumlah
S3	-	IV.c	1	S3	-
S2	25	IV.b	1	S2	-
S1	37	IV. a	9	S1	38
D4	-	III.d	7	D4	-
D3	1	III.c	21	D3	7
D2	-	III.b	21	D2	-
D1	-	III.a	7	D1	-
SLTA	13	II.d	-	SLTA	23
SLTP	-	II.c	5	SLTP	-
SD	-	II.b	4	SD	-
		II.a	-		
JUMLAH	76		76		68

Sumber: LAKIP DPMPTSP Kota Bekasi Tahun 2017

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa sumber daya aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi banyak yang memiliki latar belakang dari pendidikan tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sumber daya aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi telah memadai untuk membantu DPMPTSP Kota Bekasi dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya.

Selain sumber daya aparatur, yang tidak kalah penting dan pasti dimiliki oleh organisasi adalah struktur organisasi. Sumber daya aparatur yang ada kemudian digolongkan sesuai jabatan, tugas, dan fungsinya ke dalam beberapa bidang dan seksi sehingga membentuk susunan struktur organisasi. Adapun susunan struktur organisasi yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi adalah sebagai berikut:



**Gambar 5. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bekasi**

*Sumber: LAKIP DPMPTSP Kota Bekasi Tahun 2017*

Setiap bidang di dalam struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bidang tersebut berdasarkan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 80 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas memiliki tugas membantu Walikota dalam memimpin, mengendalikan, serta mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan fungsi urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi bidang penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, pelayanan data, pengembangan teknologi informasi dan pengaduan, pelayanan perizinan pembangunan serta pelayanan perizinan jasa usaha untuk mencapai visi dan misi Dinas. Adapun fungsi yang dimiliki oleh Kepala Dinas adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan dan penetapan rencana strategis dan rencana kerja Dinas sesuai dengan visi dan misi Daerah.
- 2) Penetapan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan urusan lingkup bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- 3) Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas Sekretariat, Bidang-Bidang dan Kelompok Jabatan Fungsional.
- 4) Pembinaan administrasi perkantoran.

- 5) Pemberian pelayanan dan pembinaan kepada unsur terkait di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta pelaksanaan hubungan kerja sama dengan SKPD, lembaga/instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Dinas.
- 6) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai Dinas.
- 7) Pelaksanaan tugas selaku Pengguna Anggaran/Pengguna Barang.
- 8) Penyusunan dan penyampaian laporan keuangan Dinas sesuai ketentuan yang berlaku.
- 9) Pemberian laporan pertanggungjawaban tugas Dinas kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah dan laporan kinerja Dinas sesuai ketentuan yang berlaku.
- 10) Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota.

b. Sekretaris Dinas

Sekretaris Dinas memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan teknis administratif kegiatan dan ketatausahaan yang meliputi urusan Perencanaan, Umum dan Kepegawaian serta Keuangan untuk mencapai tata kelola kesekretariatan yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh Sekretaris Dinas adalah sebagai berikut:

- 1) Pengoordinasian penyusunan dan perumusan bersama kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis Dinas.



- 2) Penyusunan bersama program kerja dan rencana kegiatan Dinas berdasarkan pada visi dan misi Dinas.
- 3) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Sekretariat.
- 4) Pengelolaan ketatausahaan perkantoran serta penelaahan dan pengkajian konsep naskah dinas dan produk hukum lingkup Dinas.
- 5) Pembinaan dan pengendalian administrasi keuangan dan kepegawaian Dinas.
- 6) Perumusan bahan rencana kebutuhan belanja langsung dan belanja tidak langsung serta bahan rencana kebutuhan, pemanfaatan dan pemeliharaan barang inventaris Dinas.
- 7) Penyelenggaraan pelayanan kehumasan.
- 8) Pengoordinasian, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas bawahan.
- 9) Penyusunan bahan laporan pelaksanaan kegiatan Sekretariat dan kegiatan Dinas secara berkala.
- 10) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.

c. Sub Bagian Perencanaan

Sub bagian perencanaan memiliki tugas yaitu membantu Sekretaris Dinas dalam melaksanakan pelayanan pendataan rencana program dan kegiatan, lingkup Dinas untuk mencapai tata perencanaan yang baik.

Adapun fungsi yang dimiliki oleh sub bagian perencanaan adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Perencanaan.
- 2) Penyiapan data bahan penyusunan rencana program dan kegiatan Dinas.
- 3) Penyiapan data hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Dinas.
- 4) Penyusunan data bahan pedoman dan petunjuk teknis perencanaan program dan kegiatan Dinas.
- 5) Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

d. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian memiliki tugas membantu Sekretaris Dinas dalam melaksanakan pelayanan tata usaha, rumah tangga dan administrasi lingkup Dinas untuk mencapai tata kelola rumah tangga, tata usaha dan kepegawaian yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh sub bagian umum dan kepegawaian adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program dan rencana kegiatan Sub Umum dan Kepegawaian.
- 2) Pelaksanaan pelayanan tata usaha.
- 3) Penyusunan rencana kebutuhan, pengadaan dan pendistribusian barang perlengkapan Dinas.

- 4) Pemeliharaan, pengendalian dan pemanfaatan barang inventaris Dinas.
- 5) Pengolahan data, pengarsipan dokumen dan urusan administrasi pegawai Dinas.
- 6) Penyelenggaraan tata laksana, pemeliharaan kebersihan, keindahan dan kenyamanan ruangan perkantoran Dinas.
- 7) Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

e. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan memiliki tugas membantu Sekretaris Dinas dalam melaksanakan penatausahaan keuangan, akuntansi serta verifikasi pembukuan keuangan lingkup Dinas untuk mencapai tata kelola keuangan yang baik. Adapun fungsi yang dimiliki oleh sub bagian keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program dan rencana kegiatan Sub Bagian Keuangan.
- 2) Pelaksanaan pelayanan penatausahaan keuangan.
- 3) Pelaksanaan tugas selaku PPK-SKPD.
- 4) Penyusunan bahan rencana kebutuhan anggaran tahunan Dinas.
- 5) Penyusunan anggaran belanja tidak langsung dan anggaran belanja langsung Dinas.
- 6) Pengolahan data keuangan unit kerja di lingkungan Dinas.
- 7) Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan kegiatan.

f. Bidang Penanaman Modal

Bidang penanaman modal memiliki tugas yaitu membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal, promosi penanaman modal serta deregulasi penanaman modal untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi dari bidang penanaman modal adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Bidang.
- 2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.
- 3) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pemutakhiran, bimbingan teknis, pengembangan, pengusulan dan pengoordinasian dalam pelaksanaan perencanaan dan pengembangan iklim penanaman modal yang meliputi data dan informasi potensi usaha, penanaman modal daerah kota, potensi daerah serta bidang-bidang usaha.
- 4) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pengembangan, fasilitasi dan pengoordinasian dalam pelaksanaan promosi penanaman modal yang meliputi promosi di dalam dan di luar negeri, market survey dan market

intelligent di dalam dan luar daerah serta publikasi dan distribusi bahan-bahan promosi.

- 5) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pengkajian, penelaahan, analisa, pemantauan dan evaluasi dalam pelaksanaan deregulasi penanaman modal yang meliputi pemberian insentif, pemberian fasilitas penanaman modal dan pengembangan iklim penanaman modal.
- 6) Pelaksanaan hubungan kerjasama pelaksanaan tugas dengan SKPD terkait.
- 7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya.
- 8) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
- 9) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

g. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi pemantauan pelaksanaan penanaman modal, pembinaan pelaksanaan penanaman modal serta pengawasan pelaksanaan penanaman modal untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun

fungsi yang dimiliki oleh bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Bidang.
- 2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.
- 3) Perumusan kebijakan, perencanaan, pengumpulan, analisa, pengoordinasian, verifikasi dan evaluasi dalam pemantauan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi penanaman modal melalui SPIPISE, realisasi penanaman modal dan penanaman modal secara *online*.
- 4) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, penyuluhan pengoordinasian, pembinaan, pengendalian, bimbingan teknis dan evaluasi dalam pembinaan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi penanam modal, rumusan penetapan pembatalan/pencabutan izin prinsip/izin usaha dan penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Perumusan kebijakan, perencanaan, fasilitasi, pemeriksaan, pengoordinasian dan evaluasi dalam pengawasan pelaksanaan penanaman modal yang meliputi perusahaan yang menggunakan fasilitas barang modal, bahan baku dan bahan penolong serta perusahaan berdasarkan izin yang dimiliki.

- 6) Pelaksanaan hubungan kerjasama pelaksanaan tugas dengan Perangkat Daerah terkait.
- 7) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya.
- 8) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
- 9) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

h. Bidang Pelayanan Data, Pengembangan Teknologi Informasi dan Pengaduan

Bidang pelayanan data, pengembangan teknologi informasi dan pengaduan memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi pengolahan data penanaman modal, pengembangan teknologi informasi, serta pelayanan administrasi, informasi dan pengaduan untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pelayanan data, pengembangan teknologi informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Bidang.
- 2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.



- 3) Penyiapan bahan kebijakan, perencanaan, pengumpulan, penyusunan, verifikasi dan validasi dalam pengolahan data penanaman modal yang meliputi data dan laporan penanaman modal.
- 4) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pembinaan dan pengendalian dalam pelaksanaan pengembangan teknologi informasi yang meliputi sistem informasi penanaman modal.
- 5) Perumusan kebijakan, perencanaan, penyusunan, pendataan, penginventarisasian, fasilitasi dan pengembangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, informasi dan pengaduan yang meliputi pelayanan perizinan, data perizinan dan pengaduan terkait perizinan.
- 6) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
- 7) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

i. Bidang Pelayanan Perizinan Pembangunan

Bidang pelayanan perizinan pembangunan memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, serta mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dinas yang meliputi pelayanan perizinan penataan ruang, pelayanan perizinan lingkungan serta pelayanan perizinan konstruksi untuk mencapai pelaksanaan

teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pelayanan perizinan pembangunan yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Bidang.
- 2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.
- 3) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan penataan ruang yang meliputi izin prinsip dan izin lokasi, izin penataan ruang, izin usaha industri dan izin reklame.
- 4) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan penataan ruang yang meliputi izin lingkungan, izin usaha pengeboran air tanah, izin juru bor air tanah, pengambilan air tanah, eksplorasi air tanah, izin pembuangan limbah cair dan penyimpanan sementara limbah B3.
- 5) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan penataan ruang yang meliputi izin usaha jasa konstruksi, izin mendirikan rumah sakit, izin mendirikan sekolah dan izin mendirikan klinik.
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya.
- 7) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
- 8) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

j. Bidang Pelayanan Perizinan Jasa Usaha

Bidang pelayanan perizinan jasa usaha mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi pelayanan perizinan perdagangan, pelayanan perizinan perhubungan dan ketenagakerjaan serta pelayanan perizinan operasional pendidikan dan kesehatan untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Adapun fungsi yang dimiliki oleh bidang pelayanan perizinan jasa usaha yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana kegiatan Bidang.
- 2) Perumusan kebijakan, petunjuk teknis serta rencana strategis sesuai lingkup bidang tugasnya.
- 3) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan perdagangan yang meliputi izin gangguan, SIUP dan TDP simultan, IUTM, IUPP, surat izin minuman beralkohol, izin usaha penanaman modal dan TDUP.
- 4) Perumusan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan perhubungan dan ketenagakerjaan yang meliputi izin trayek, izin mempekerjakan tenaga asing (perpanjangan), izin penggunaan tempat makam dan surat izin pengusahaan angkutan.

- 5) Penyiapan bahan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan operasional pendidikan dan kesehatan yang meliputi izin operasional klinik, izin apotek, izin pedagang toko obat, izin optikal, izin tukang gigi, izin salon kecantikan, izin penyelenggaraan laboratorium klinik, izin penyelenggaraan pengobatan tradisional, izin operasional rumah sakit, izin penyelenggaraan puskesmas, izin praktek dokter, izin praktek bidan, izin kerja bidan dan izin operasional sekolah.
- 6) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan dalam lingkup tugasnya.
- 7) Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai perintah Kepala Dinas.
- 8) Penyiapan bahan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas.

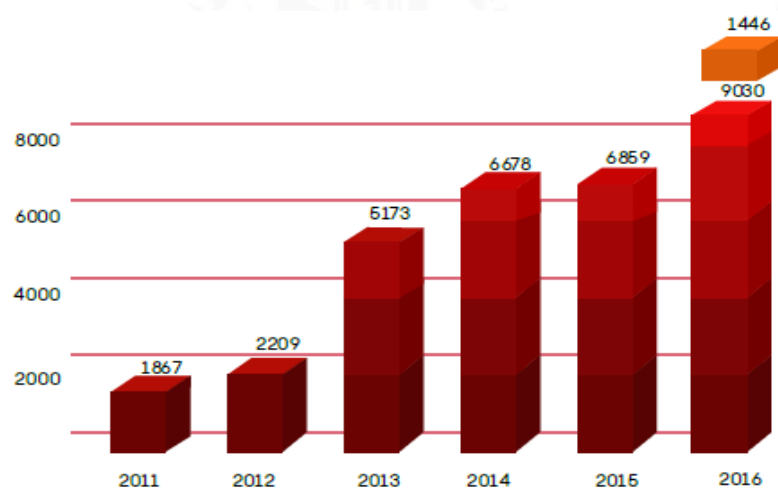
## **B. Penyajian Data**

Berdasarkan kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi, maka kemudian peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti di lapangan dengan mengacu pada rumusan masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 1. Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu

### a. Inovasi Metode Pelayanan

Saat ini pelayanan publik masih memiliki berbagai permasalahan. Menurut data Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016, berbagai permasalahan tersebut diantaranya adalah penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, tidak patut, diskriminasi, berpihak, dan konflik kepentingan. Berbagai kekurangan yang ada dalam pelayanan publik membuat masyarakat tidak puas sehingga melakukan pengaduan. Secara nasional, laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik selalu meningkat setiap tahun. Berikut adalah grafik yang menggambarkan jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik setiap tahun:



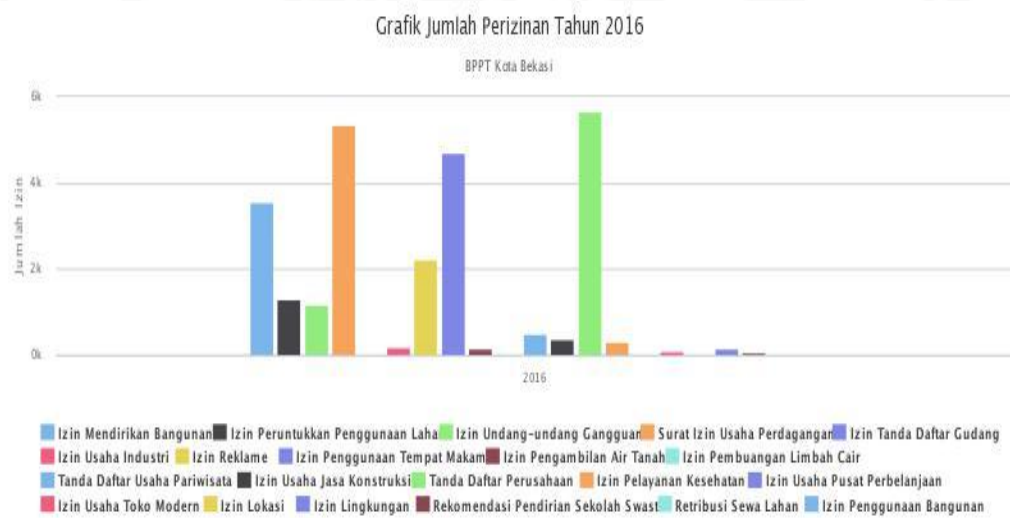
**Gambar 6. Grafik Laporan Pengaduan Masyarakat**  
*Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2016*

Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat bahwa selalu ada kenaikan setiap tahun dalam hal jumlah pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik. Mulai dari 2011 hingga 2016 pengaduan dari masyarakat jumlahnya selalu bertambah banyak. Hal tersebut memperlihatkan bahwa setiap tahun jumlah masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan publik yang diberikan selalu meningkat.

Pemerintahan daerah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pada pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatakan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Kemudian dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, dalam pasal 1 menjelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Jadi dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi atau menemukan dan menggunakan cara baru dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas dari Pemerintah Daerah itu sendiri.

Kota Bekasi, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi melakukan sebuah inovasi dalam hal pelayanan perizinan yaitu dengan program “Sistem Layanan Perizinan Terpadu” atau yang disingkat dengan SILAT dimana SIUP termasuk ke dalam salah satu produk pelayanannya. SILAT merupakan sistem pelayanan perizinan yang telah diselenggarakan secara terpadu dan berbasis online oleh DPMPTSP Kota Bekasi. SILAT dikembangkan dan digunakan saat ini

bukanlah tanpa alasan. Dahulu sebelum SILAT digunakan, pelayanan SIUP diberikan kepada masyarakat masih secara manual. Pelayanan yang masih manual tersebut memiliki permasalahan sehingga kurang memuaskan masyarakat. Padahal, kenyataannya SIUP merupakan salah satu dokumen perizinan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bekasi namun pelayanannya masih kurang memuaskan. SIUP yang merupakan salah satu dokumen perizinan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bekasi terlihat dari data perbandingan jumlah produk pelayanan yang diterbitkan oleh DPMPSTSP Kota Bekasi pada tahun 2016 yaitu sebagai berikut:



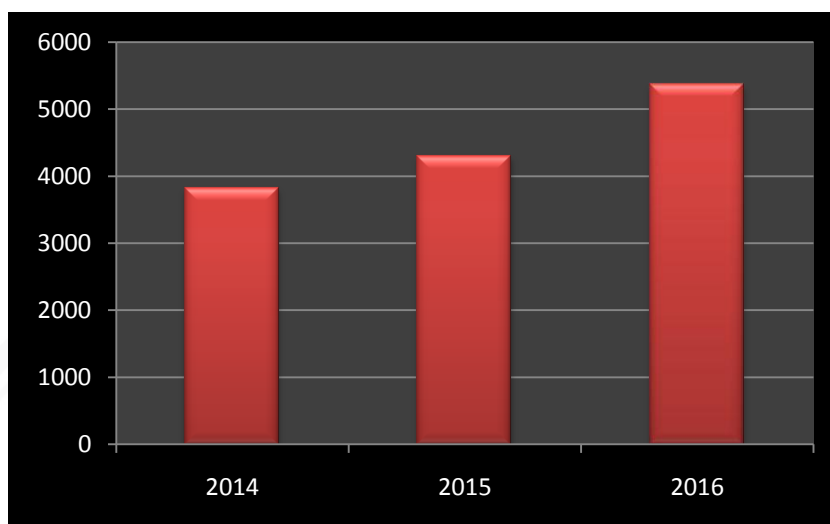
**Gambar 7. Grafik Jumlah Perizinan Tahun 2016**

*Sumber: dpmptsp.bekasikota.go.id*

Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP yang digambarkan berwarna orange merupakan salah satu produk pelayanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat bila dibandingkan dengan produk pelayanan perizinan lainnya. Tidak hanya itu,



dari tahun ke tahun jumlah penerbitan SIUP juga selalu mengalami peningkatan. Berikut ditampilkan grafik mengenai peningkatan pengurusan SIUP setiap tahunnya:



**Gambar 8. Grafik Jumlah Penerbitan SIUP di Kota Bekasi**

*Sumber: dpmptsp.bekasikota.go.id, Olahan Peneliti*

Berdasarkan grafik tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan SIUP dari tahun 2014 hingga 2016 jumlahnya selalu meningkat. Berdasarkan data dari website DPMPTSP Kota Bekasi bahwa pada tahun 2014 telah diterbitkan SIUP sebanyak 3.822 dokumen. Kemudian pada tahun 2015 diterbitkan sebanyak 4.300 dokumen dan pada tahun 2016 diterbitkan sebanyak 5.366 dokumen.

SIUP sebagai pelayanan yang paling banyak kedua sebagai produk pelayanan yang paling banyak diakses masyarakat serta jumlahnya meningkat setiap tahun harusnya dapat diselenggarakan dengan maksimal dan prima. Namun kenyataannya, pelayanan penerbitan SIUP masih kurang baik. Masyarakat yang merasakan kurang baiknya pelayanan SIUP secara manual

pada saat itu melayangkan pengaduan kepada pihak DPMPTSP Kota Bekasi. Berdasarkan data pengaduan yang didapat peneliti, sepanjang tahun 2017 terdapat 31 pengaduan dari masyarakat terhadap DPMPTSP Kota Bekasi. Adapun di antaranya, terdapat 5 pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP dalam rentang waktu antara bulan Januari 2017 hingga Juli 2017 (sebelum SILAT diluncurkan) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Data Pengaduan Pelayanan SIUP dari Masyarakat

Tanggal dan Nomor Agenda	Nama	Jenis Pengaduan	Permasalahan
6-Maret-2017 02/peng-III/2017	Irfan	SIUP	Apabila berkas kurang lengkap tolong segera diinfokan sehingga tidak memperlambat jalan berkas
13-April-2017 10/Peng-IV/2017	Toto Pramezi	SIUP	Keterlambatan DPMPTSP dalam pengurusan
3-Mei-2017 14/Peng-II/2017	Parimpunan Harahap	SIUP	Sudah 2 bulan pengurusan belum ada kejelasan
3-Mei-2017 15/Peng-II/2017	Henry Situmeang	SIUP	Keterlambatan pengeluaran SIUP
10-Mei-2017 17/Peng-II/2017	Ir. Michael Butarbutar	SIUP	SIUP belum selesai, pengajuan berkas tanggal 22 Maret 2017

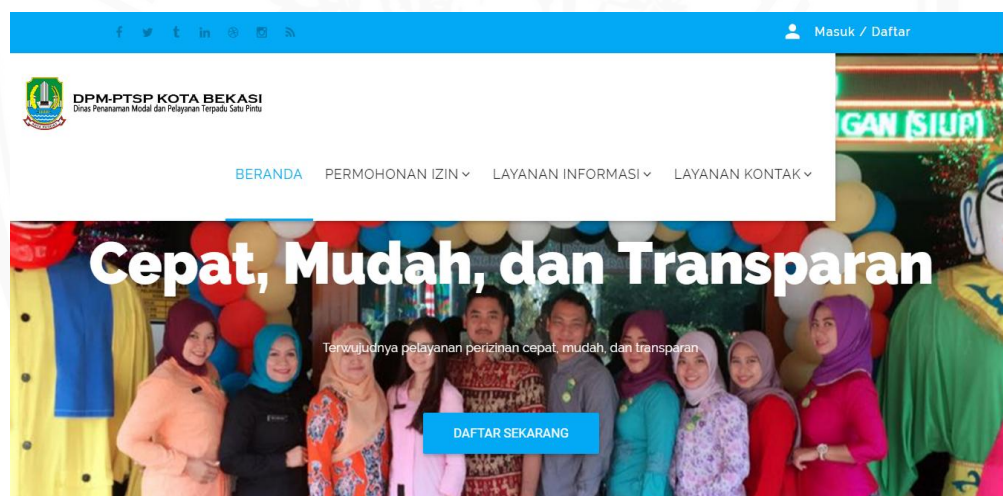
*Sumber:* DPMPSP Kota Bekasi Tahun 2017, Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan terdapat dua permasalahan yang dialami masyarakat dalam melakukan pengurusan SIUP di DPMPTSP Kota Bekasi yaitu sebagai berikut:

- a. Pengurusan SIUP di DPMPTSP memakan waktu yang cukup lama, bahkan beberapa pemohon hingga memakan waktu 2 bulan tetapi masih belum selesai.

- b. Apabila ada berkas yang kurang, tidak langsung diinformasikan kepada masyarakat pemohon sehingga proses pengurusan SIUP menjadi tersendat.

Berdasarkan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat tersebut, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka DPMPTSP Kota Bekasi melakukan inovasi dengan meluncurkan program yang bernama Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau yang biasa disingkat dengan SILAT. SILAT merupakan website pelayanan yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Bekasi yang dapat diakses masyarakat untuk melakukan permohonan penerbitan perizinan secara online. Berikut adalah tampilan utama website SILAT



**Gambar 9. Tampilan Utama Website SILAT**

*Sumber: silat.bekasikota.go.id*

SILAT pada dasarnya merupakan sebuah inovasi pelayanan perizinan berbasis sistem online. Dengan digunakannya SILAT, saat ini pelayanan SIUP tidak lagi disampaikan kepada masyarakat secara manual seperti dulu. Berikut adalah petikan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi yaitu sebagai berikut

“Salah satu produk yang sudah kita layani melalui SILAT adalah SIUP. SIUP dionlinekan sehingga pemohon tidak perlu bertatap muka langsung dengan petugas, itu harapan kita karena untuk menghindari potensi terjadinya *pungli* juga. Ternyata memang banyak pemohon yang mengerti cara melalui online. jadi banyaklah yang mengurus secara online tanpa datang kesini, walaupun ada yang masih belum mampu atau belum mengerti untuk mengakses lewat online, mereka datang ke sini lalu kita arahkan melalui *helpdesk*. Di sana nanti petugas kita akan membantu masyarakat pemohon yang mengalami kesulitan dalam melakukan permohonan perizinan SIUP secara online” (Hasil Wawancara 23 Maret 2018).

Hasil wawancara tersebut adalah gambaran umum pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan yang telah dapat dilakukan secara online melalui program SILAT. Dahulu sebelum melalui SILAT, pengurusan SIUP dilakukan secara manual yaitu masyarakat datang ke DPMPTSP Kota Bekasi dengan membawa berkas persyaratan lalu menyerahkannya kepada *front office* untuk kemudian diproses permohonan perizinan masyarakat tersebut. Setelah adanya SILAT, masyarakat pemohon yang ingin membuat SIUP tidak perlu lagi untuk datang ke DPMPTSP Kota Bekasi untuk menyerahkan berkas persyaratan. Saat ini, berkas persyaratan di-*scan* untuk kemudian di-*upload* di website SILAT. Hal ini tentu saja mengurangi frekuensi pertemuan antara petugas dengan masyarakat pemohon SIUP. Berkurangnya frekuensi pertemuan antara petugas dengan masyarakat pemohon SIUP dilakukan dengan tujuan untuk meminimalisir potensi-potensi pelanggaran yang tidak diinginkan, misalnya *pungli*.

Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT diluncurkan tidak terlepas dari peran kepemimpinan yang ada, yaitu Walikota dan Wakil Walikota Bekasi.

berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Slamet selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Intinya untuk mempercepat pelayanan SIUP ya mas, memang keinginan Bapak Walikota dan Bapak Wakil Walikota yang bisa disederhanakan untuk disederhanakan, dengan tujuan mempercepat pelayanan. Makanya yang bisa kita sederhanakan, kita sederhanakan. Termasuk salah satunya SIUP ini” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Jadi, peran Walikota dan Wakil Walikota Bekasi sangat penting terhadap adanya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT. *Political will* mereka untuk menyederhanakan pelayanan berperan terhadap terealisasinya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT yang memudahkan masyarakat dari metode pelayanan sebelumnya.

Pelayanan SIUP melalui SILAT yang diluncurkan dengan tujuan utama yaitu untuk memudahkan masyarakat. Kemudahan yang dibawa tersebut pada akhirnya diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pemohon. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Slamet selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“SIUP saat ini kita onlinekan pelayanannya dengan harapan bahwa bisa menjadi lebih mudah dan lebih cepat dari sebelumnya. Selain itu, intinya adalah untuk mengurangi bertatap muka antara masyarakat pemohon dengan pihak kita. Karena sekarang online, prosesnya bisa diajukan di rumah oleh pemohon melalui website. Semua itu dilakukan untuk dapat memuaskan masyarakat” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan SIUP yang saat ini telah dionlinekan melalui SILAT bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar proses pelayanan SIUP dapat lebih mudah dan lebih cepat dari sebelumnya sehingga pelayanan yang

ada dapat memuaskan masyarakat, berbeda dengan kondisi saat pelayanan SIUP masih dijalankan secara manual.

Selain mempermudah masyarakat, terdapat kelebihan lain yang dimiliki oleh inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dimana kelebihan tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pemohon SIUP. Kelebihan tersebut yaitu masyarakat dapat melakukan *tracking* atau pelacakan terkait keberadaan dokumen perizinan SIUP mereka sehingga masyarakat mengetahui dokumen SIUP mereka telah sampai tahap apa. Selain itu, apabila terdapat masalah atau dokumen persyaratan yang kurang dalam hal penerbitan SIUP, maka masyarakat pemohon akan diinformasikan oleh sistem melalui SMS atau e-mail. Informasi tersebut juga akan disampaikan melalui akun SILAT dari masyarakat pemohon tersebut. Demikian pula halnya ketika dokumen SIUP milik masyarakat pemohon telah selesai, maka sistem akan secara otomatis menginformasikan kepada masyarakat pemohon bahwa dokumen SIUP mereka telah selesai dan siap untuk diambil. Hal tersebut sesuai dengan petikan hasil wawancara dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Selain lebih cepat, yaitu mudah di *tracking* atau dilacak posisi berkas kita itu ada dimana. Dan bahkan kalau misalnya melalui online ini kan ketika berkas masuk, apabila setelah dicek oleh sistem ada kekurangan (syarat administratif) itu otomatis langsung diinformasikan kepada pemohon melalui SMS dan e-mail bahwa berkas tersebut ditolak, atau ada persyaratan yang ternyata kurang. Sehingga masyarakat bisa segera mengetahui keadaan dokumennya. Begitu juga dengan proses yang telah selesai, maka akan diinformasikan kepada masyarakat pemohon melalui SMS dan e-mail bahwa SIUP telah jadi” (Hasil Wawancara 23 Februari 2017).



Pelayanan SIUP yang saat ini metodenya telah dilakukan secara online kepada masyarakat menjadi lebih mudah dan cepat telah dirasakan dampaknya oleh masyarakat pemohon yang mengurus penerbitan SIUP secara online melalui SILAT. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Ibu Yunita selaku masyarakat pemohon SIUP

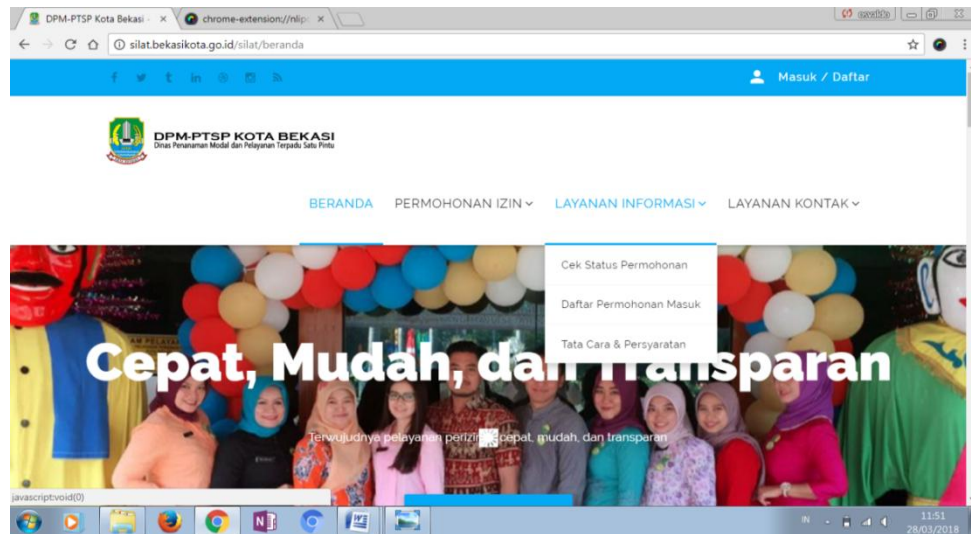
“Lebih cepat sih, mas. Tidak sampai seminggu. Pokoknya daftar online, masuk berkas, 3 hari kemudian dapet notif sudah selesai. Notifnya dikirim via e-mail. Bisa e-mail, bisa SMS. Saya 3 hari kerja sudah jadi. Sekarang sudah lebih cepat dan bagus” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Pelayanan SIUP yang saat ini dirasa sudah lebih bagus dan cepat oleh masyarakat juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Ilyas selaku masyarakat pemohon SIUP sebagai berikut

“Pelayanan SIUP yang sekarang sudah online, saya sih lebih cepat ya. saya dulu juga sering mengurus SIUP saat masih manual. Kalau lebih enak sih enakan online mas, karena kalau sudah paham akan lebih mudah dan lebih cepat. Dulu pengurusan manual lama, bisa satu bulanan selesainya. Kalau online, hanya butuh waktu lima hari. Nanti kita akan dapat e-mail kalau siap cetak. Yaudah kita tinggal kesini untuk mencetak dan ambil SIUP nya” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIUP yang saat ini telah dilakukan secara online melalui SILAT dirasakan oleh masyarakat telah berjalan lebih mudah, cepat, dan lebih baik dari sebelumnya yang masih manual. Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP yang telah dilayani melalui SILAT mengharuskan masyarakat untuk mengakses website SILAT tersebut di alamat [silat.bekasikota.go.id](http://silat.bekasikota.go.id).





**Gambar 10. Tampilan Layanan Informasi SILAT**

*Sumber: silat.bekasikota.go.id*

Berdasarkan observasi atau pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap website SILAT, website tersebut dari segi desain maupun fitur-fiturnya telah baik. Websitenya juga mudah dimengerti dan dipahami oleh orang awam karena tulisan-tulisannya jelas serta menggunakan bahasa Indonesia, jadi memang memudahkan untuk digunakan atau diakses.

#### **b. Inovasi Proses Pelayanan**

Sebuah inovasi akan lebih baik apabila dilakukan ujicoba terlebih dahulu sebelum diluncurkan. Hal ini untuk melihat seberapa jauh keunggulan yang ada dalam inovasi tersebut. Inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT telah mengalami ujicoba sebelumnya. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Ditto selaku Staff Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Konsep kita dari 2016 sih. 2016 kita mulai penyusunan, kerangkanya seperti apa, setelah itu 2017 itu kita ujicoba atau *trial* di situ. *Trial* itu sekitar sebelum bulan agustus yaitu juni dan juli kita coba penyesuaian.

Kita agak lama ya mas penyesuaiannya, sekitar 2 bulan. Terus bagaimana membiasakan budaya dari yang awalnya ada berkas fisiknya sampai sekarang elektronik, di komputernya dia, jadi dia hanya memeriksa dari komputer aja, itu harus melalui penyesuaian. Dan dampaknya baik” (Hasil Wawancara 12 April 2018).

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebelum benar-benar diterapkan, inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT telah terlebih dahulu melalui ujicoba. Uji coba yang dilakukan selama dua bulan selain melihat bagaimana kesiapannya, juga untuk membiasakan petugas-petugas di internal DPMPTSP Kota Bekasi, khususnya yang membidangi penerbitan SIUP agar mereka terbiasa dengan sistem online tersebut.

Kemudahan yang ada pada inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT selain ditujukan untuk masyarakat, juga ditujukan untuk pegawai DPMPTSP Kota Bekasi dalam hal memproses berkas permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP dari masyarakat. Perubahan yang terjadi dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT juga terdapat dalam hal proses pelayanan dimana sebelumnya masih dilakukan secara manual, saat ini telah dilakukan secara online dengan menggunakan komputer. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

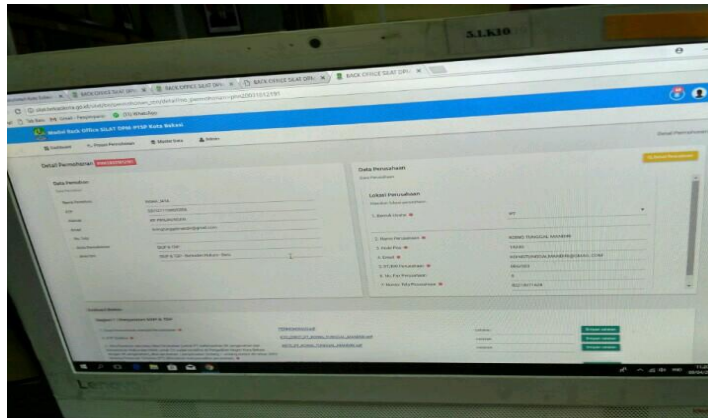
“Sebelumnya kita itu kan masih manual, termasuk SIUP. Dan permohonannya manual melalui FO (*Front Office*). Jadi pemohon langsung datang kesini (DPMPTSP). Dari situ kita lakukan pengembangan untuk inovasi. Tadinya sudah ada aplikasi juga sebelumnya yaitu SIMYANDU, tetapi hanya untuk kalangan internal DPMPTSP saja, tidak melibatkan pihak luar. Tidak melibatkan pemohon yang dapat mengajukan perizinan secara online. Nah ini kita kembang-

kan setelah tahun 2016. Di tahun 2017, setelah itu akhirnya kita putuskan untuk onlinekan” (Hasil Wawancara 23 Februari 2017).

SILAT merupakan penyempurnaan dari aplikasi yang telah ada dan digunakan sebelumnya, yaitu SIMYANDU atau Sistem Pelayanan Terpadu. Berbeda dengan SILAT yang merupakan website pelayanan online yang selain ditujukan untuk masyarakat juga ditujukan untuk pegawai DPMPTSP Kota Bekasi, SIMYANDU atau Sistem Pelayanan Terpadu merupakan aplikasi pengolahan berkas yang hanya digunakan oleh pegawai internal DPMPTSP Kota Bekasi. Meskipun telah ada aplikasi, tapi petugas tetap harus menginput data dari berkas ke aplikasi tersebut secara manual. Hal tersebut tentu tidak mudah karena petugas harus dihadapkan dengan berkas-berkas yang begitu banyak. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Haji Danail selaku Staff Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Kalau sebelum online, kita berhubungan dengan berkas-berkas manual, kemudian kita arsip, kemudian kita melakukan inventarisir daripada data-data pemohon yang demikian tebal, sekian banyak, kalau sekarang lebih sederhana karena semuanya telah menggunakan komputer dan online” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dulu para petugas harus memproses berkas-berkas persyaratan yang diserahkan oleh masyarakat secara manual dimana berkas-berkas tersebut jumlahnya besar. Saat ini, proses tersebut telah dilakukan sepenuhnya secara online dengan menggunakan komputer melalui SILAT. Jadi dapat disimpulkan bahwa SILAT juga merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengolah berkas.



**Gambar 10. Tampilan SILAT Saat Memproses SIUP**

*Sumber: Dokumentasi Peneliti*

SILAT sebagai aplikasi yang juga digunakan oleh petugas di DPMPSTP Kota Bekasi untuk mengolah atau memproses berkas yang masuk dari masyarakat diungkapkan oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Internal kita juga memproses melalui SILAT. Langsung diproses di SILAT itu, di cek di situ, jadi apabila telah sesuai dengan persyaratan yang diperlukan, langsung di verifikasi oleh bidang jasa usaha, lalu di verifikasi oleh yang berwenang, kabinnya, ini telah valid apa belum, kalau sudah oke, ya langsung klik oke. Semua sudah menggunakan komputer dan online sekarang” (Hasil Wawancara 9 April 2018).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Ditto selaku Staff Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Sedangkan dengan SILAT, karena semua online jadi sifatnya *paperless*. Jika sebelumnya pegawai menginput data pemohon secara manual ke aplikasi, saat ini pegawai hanya memverifikasi apa yang diupload oleh pemohon. Berkas pemohon pun secara otomatis terkirim ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian secara online karena telah tersistem. Jadi masyarakat juga hanya perlu sekali datang, yaitu saat pengambilan” (Hasil Wawancara 12 April 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam hal proses pelayanan, inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT lebih baik

daripada cara yang digunakan sebelumnya. Adapun perbedaannya yaitu setelah melalui SILAT para pegawai merasakan kemudahan dalam memproses berkas permohonan SIUP dari masyarakat. Dahulu saat masih manual, proses verifikasi dan pemberkasan masih dilakukan secara manual. Saat ini, semua telah dilakukan secara online dengan menggunakan komputer. Hal senada juga diungkapkan Bapak Haji Danail selaku staff Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Dari segi pegawai pun kita efektif ya mas, dengan sistem yang sudah online ini adalah mempermudah kita dalam hal proses. Jadi dengan pemohon mengupload apa yang menjadi kebutuhan pemohon, kita periksa, kemudian dalam waktu singkat dapat kita proses” (Hasil Wawancara 9 April 2018).

Jadi pegawai pun merasakan dampak yang positif dengan adanya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT ini. Dengan adanya SILAT, pegawai menjadi lebih mudah dan efektif dalam melakukan verifikasi dan proses terhadap berkas-berkas persyaratan penerbitan SIUP dari masyarakat dan hal tersebut memerlukan waktu lebih cepat dibandingkan dengan metode yang sebelumnya karena verifikasi dan proses tersebut dilakukan menggunakan komputer. Dahulu, pelayanan penerbitan SIUP memerlukan waktu 14 hari, dan itupun masih seringkali *molor* dari waktu yang telah ditentukan. tetapi setelah pelayanan SIUP diselenggarakan dengan SILAT, jangka waktu pelayanan SIUP menjadi lebih cepat yaitu 5 hari.

### c. Inovasi Sistem

Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT tidak hanya dijalankan oleh Dinas



Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi, tetapi juga melibatkan pihak lain. Pihak lain yang terlibat tersebut adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. DPMPTSP Kota Bekasi hanya memiliki wewenang administratif, adapun dalam hal yang menentukan apakah SIUP milik seseorang dapat diterbitkan atau tidak itu ada di pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Jadi dapat disimpulkan dalam hal proses pelayanan SIUP terdapat interaksi yang dilakukan antara DPMPTSP Kota Bekasi dengan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi.

Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT juga membawa perubahan yang baru dalam hal interaksi yang dilakukan antar aktor-aktor lain, yaitu antara DPMPTSP Kota Bekasi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi dalam hal memproses pelayanan SIUP. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Alur birokrasinya itu dulu sebelum adanya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT, pemohon SIUP datang ke *Front Office* dan kemudian mengisi form dan menyerahkan berbagai keperluan administratifnya. Semua dilakukan secara manual. Kemudian apabila syarat-syaratnya telah lengkap lalu kita proses, diinput di internal kita (*back office*). Setelah selesai, baru berkasnya dikirim, dibawa ke dinas terkait yaitu Dinas Perdagangan dan Perindustrian. Di sana diperiksa kembali berkas-berkas yang telah diserahkan oleh pemohon. Jika masih ada yang dirasa kurang, maka berkas dikirim lagi ke DPMPTSP. Semuanya dilakukan dengan manual pada saat itu” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Jadi dapat disimpulkan bahwa dulu sebelum adanya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT, apabila berkas-berkas dari masyarakat telah selesai diverifikasi dan diproses di DPMPTSP Kota Bekasi maka berkas-berkas tersebut akan dikirim ke Dinas teknis terkait yaitu Dinas Perdagangan dan

Perindustrian Kota Bekasi. Tetapi, pada waktu itu hal tersebut dilakukan secara manual. berkas-berkas dibawa secara manual dari DPMPTSP Kota Bekasi ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Apabila saat diproses di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi, berkas-berkas tersebut dinilai kurang atau bermasalah, maka akan dikirim kembali secara manual ke DPMPTSP Kota Bekasi. Hal tersebut kurang efektif dan efisien karena membutuhkan tenaga serta waktu yang cukup banyak.

Saat ini sejak inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dijalankan, hal tersebut telah berubah. Interaksi antar DPMPTSP Kota Bekasi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi saat ini telah dilakukan secara online. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Kalau berkas di DPMPTSP Kota Bekasi, kalau sudah oke, ya langsung klik oke. Nanti otomatis akan terkirim ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian. Nanti dia sama, gitu juga. Semua melalui SILAT itu. Yang di SKPD itupun telah menggunakan SILAT juga. Telah terintegrasi ini. Jadi sasarannya selain mempermudah masyarakat, juga mempermudah pegawai dalam mengelola dan memverifikasi data. Tadinya kan bawa-bawa berkas kesana, begitu ke dinas teknis, itu dibawa kesana berkasnya manual. sekarang sudah dengan mesin semua” (Hasil Wawancara 9 April 2018).

Jadi berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa saat ini interaksi dalam proses pelayanan SIUP antara dua aktor terkait yaitu DPMPTSP Kota Bekasi dengan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi telah dilakukan secara online dengan sistem terpadu yaitu SILAT. Saat ini, setelah adanya SILAT pegawai tidak lagi mengantar dan menjemput berkas ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Hal tersebut



karena SILAT tidak hanya digunakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi saja, tetapi juga oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi yang merupakan Dinas teknis dari penerbitan SIUP. Jadi, ketika berkas telah selesai di verifikasi oleh DPMPTSP Kota Bekasi, kemudian secara otomatis berkas langsung dikirim ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi secara online untuk proses lebih lanjut.

#### **D. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)**

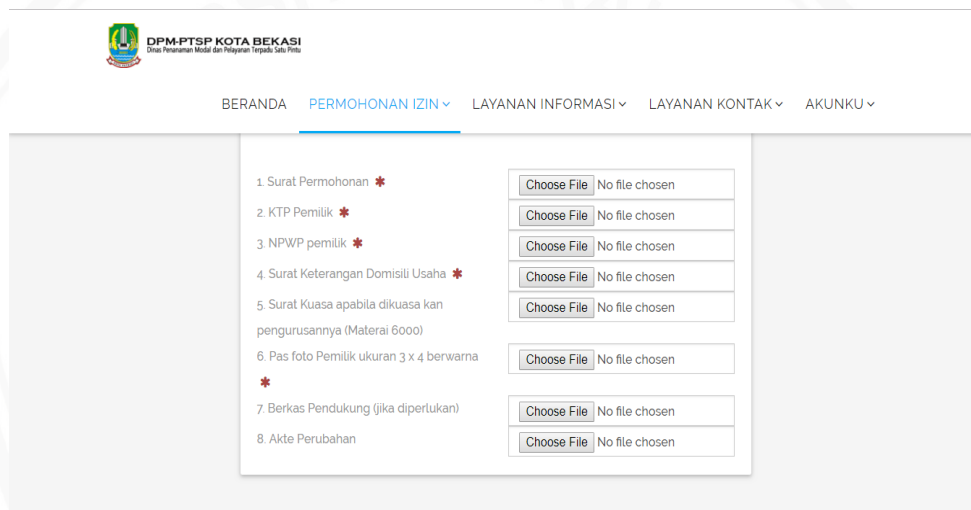
##### **1) Persyaratan**

Persyaratan dapat dikatakan sebagai hal-hal yang harus dilengkapi agar seseorang dapat mengakses suatu produk pelayanan. Berdasarkan data yang didapat dari standar pelayanan SIUP melalui SILAT pada Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat agar dapat mengakses pelayanan SIUP. Adapun yang menjadi persyaratannya adalah sebagai berikut:

- a) Surat permohonan
- b) Fotocopy KTP pemohon
- c) Fotocopy NPWP
- d) Fotocopy surat keterangan domisili usaha asli yang masih berlaku yang ditandatangani oleh Lurah dan Camat atau fotocopy yang dilegalisir Kecamatan

- e) Surat Kuasa apabila dikuasakan pengurusannya
- f) Pas foto direktur
- g) Surat pernyataan keterangan tempat usaha dan surat pernyataan berkas sesuai aslinya.

Semua berkas persyaratan yang dibutuhkan telah diinformasikan melalui website SILAT, sehingga masyarakat hanya perlu mengupload berkas yang menjadi persyaratan. Adapun tampilan dalam website apabila sedang mengupload berkas persyaratan adalah sebagai berikut:



The screenshot shows the 'PERMOHONAN IZIN' section of the SILAT website. It lists the following requirements for SIUP service:

No	Persyaratan	File Upload Status
1	Surat Permohonan *	Choose File No file chosen
2	KTP Pemilik *	Choose File No file chosen
3	NPWP pemilik *	Choose File No file chosen
4	Surat Keterangan Domisili Usaha *	Choose File No file chosen
5	Surat Kuasa apabila dikuasakan pengurusannya (Materai 6000)	Choose File No file chosen
6	Pas foto Pemilik ukuran 3 x 4 berwarna *	Choose File No file chosen
7	Berkas Pendukung (jika diperlukan)	Choose File No file chosen
8	Akte Perubahan	Choose File No file chosen

**Gambar 12. Tampilan Persyaratan Pelayanan SIUP di SILAT**  
*Sumber: silat.bekasikota.go.id*

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti, semua persyaratan yang dibutuhkan agar dapat mengakses pelayanan SIUP telah diinformasikan dengan jelas melalui website dan masyarakat hanya perlu mengupload berkas-berkas tersebut ke website SILAT.

## 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP pada dasarnya adalah alur yang dilakukan dalam penerbitan dokumen perizinan

SIUP. Masyarakat yang ingin melakukan permohonan SIUP secara online, sebelumnya haruslah membuat akun SILAT terlebih dahulu di website [silat.bekasikota.go.id](http://silat.bekasikota.go.id). Tetapi apabila masyarakat pemohon tersebut telah memiliki akun SILAT sebelumnya, maka bisa langsung mengajukan permohonan SIUP secara online. Akun tersebut berisi data diri dari si pemilik akun. Berikut ini adalah hasil petikan wawancara dengan Ibu Eka Khairun selaku staff *Front Office* DPMPTSP Kota Bekasi:

“Kalau kita saat ini untuk SIUP sudah bisa dilakukan secara online ya mas. Pertama masuk dulu ke website kita, [silat.bekasikota.go.id](http://silat.bekasikota.go.id). kemudian klik daftar sekarang untuk membuat akun apabila masyarakat pemohon tersebut belum memiliki akun. Nanti untuk data akun silahkan diisi seperti nomor KTP, alamat e-mail, dan password untuk akun tersebut. Nanti setelah buat akun akan ada aktivasi dari kami lewat e-mail atau SMS. Setelah akun aktif, pemohon baru bisa mengakses ke permohonan izin” (Hasil Wawancara 13 Maret 2018).

Apabila telah memiliki akun, masyarakat baru bisa mengajukan permohonan penerbitan SIUP ke DPMPTSP Kota Bekasi. Semua berkas persyaratan yang telah ditentukan dalam mengurus SIUP, diupload di website [silat.bekasikota.go.id](http://silat.bekasikota.go.id). Setelah di-*upload*, maka Kepala Seksi akan mendisposisikan pada petugas verifikator dari Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan akan melakukan verifikasi berkas-berkas yang telah di-*upload* oleh masyarakat pemohon SIUP. Setelah selesai, maka berkas dikirim secara otomatis melalui sistem ke Dinas teknis terkait yaitu Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi untuk proses lebih lanjut. Setelah itu, berkas akan dikirim kembali secara online ke DPMPTSP Kota Bekasi untuk verifikasi lebih lanjut hingga dinyatakan siap cetak. Agar lebih mudah dipahami, alur

mekanisme prosedur pelayanan SIUP melalui SILAT telah dilampirkan oleh peneliti.

Nanti apabila di tengah perjalanan ternyata ada persyaratan yang kurang atau ada permasalahan dalam proses penerbitan SIUP, maka pihak DPMPTSP Kota Bekasi melalui sistem akan memasang status *pending* pada permohonan penerbitan SIUP di akun SILAT masyarakat tersebut. Selain itu, DPMPTSP Kota Bekasi melalui sistem juga langsung menginfokan kepada masyarakat pemohon dengan menggunakan SMS dan e-mail. Tidak hanya itu, ketika proses telah selesai dan dokumen SIUP milik masyarakat pemohon telah siap cetak, pihak DPMPTSP Kota Bekasi melalui sistem akan menginformasikan kepada masyarakat pemohon SIUP dengan menggunakan SMS dan e-mail bahwa dokumen SIUP mereka siap untuk diambil. Hal tersebut senada dengan yang dikatakan Ibu Eka Khairun selaku staff *Front Office* DPMPTSP Kota Bekasi

Nantinya selang beberapa hari kemudian, masyarakat pemohon akan dapat SMS atau e-mail yang menginfokan bahwa berkas siap cetak. Kalau sudah dapat SMS atau e-mail siap cetak, silahkan datang ke kita bawa semua berkas persyaratan yang kemarin diupload karena ingin kita lihat keaslian berkasnya, nanti ada surat pernyataan untuk pengambilan SIUP. Jadi masyarakat pemohon SIUP hanya perlu datang ke kita sekali saja yaitu saat pengambilan.

Karena prosesnya telah online, masyarakat pemohon SIUP hanya perlu datang sekali saja menemui petugas yaitu hanya pada saat pengambilan SIUP yang telah jadi di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi, sedangkan saat proses pengajuan dan upload kelengkapan berkas bisa dilakukan dimana saja dengan menggunakan komputer dan jaringan internet secara online. Hal tersebut

membuat pelayanan yang ada menjadi lebih memudahkan masyarakat. berikut petikan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wira selaku masyarakat pemohon SIUP yang membandingkan pelayanan SIUP di Kota Bekasi yang telah dilayani secara online melalui SILAT dengan pelayanan SIUP di Kabupaten Bekasi yang masih manual:

“Lebih enak sistem sih mas karena tidak usah antri, tinggal cetak. Kalau pelayanan manual di kabupaten harus antri dulu. Dan juga harus datang dua kali yaitu saat pengajuan dan pengambilan. Sedangkan di kota bekasi hanya perlu datang sekali, yaitu saat pengambilan saja. jika sudah jadi, nanti akan dikabari via e-mail dan SMS” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Jadi berdasarkan petikan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanan yang telah online dibandingkan pelayanan yang masih manual karena pelayanan online menawarkan berbagai kelebihan dan kemudahan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada website SILAT, terdapat prosedur pelayanan dari berbagai produk perizinan yang dilayani melalui SILAT dan salah satunya adalah SIUP. Hal tersebut sebagai sarana sosialisasi untuk masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan perizinan melalui SILAT, termasuk SIUP, dan tentu sangat bermanfaat bagi masyarakat luas karena mudah untuk diakses dan mudah pahami.

### **3) Jangka Waktu Pelayanan**

Jangka waktu pelayanan pada intinya adalah berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh instansi pemerintah, dalam hal ini DPMPTSP Kota Bekasi untuk menyelesaikan satu dokumen perizinan, yaitu dalam hal ini Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Biasanya, semakin cepat atau singkat jangka

waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian sebuah pelayanan maka pelayanan tersebut dianggap masyarakat semakin baik dan memuaskan. Adapun jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan penerbitan SIUP yang telah dionlinekan melalui SILAT adalah 5 hari. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Tujuan SIUP dionlinekan melalui SILAT adalah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. gampang, transparan, mudah. Untuk menghindari pungli juga. Istilahnya tidak perlu berlama-lama, dimana di SOPnya, SIUP ini cuma lima hari kita prosesnya” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Senada dengan petikan hasil wawancara tersebut, berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi yang memuat bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan SIUP yaitu 5 hari.

Namun terkait dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut, peneliti sempat mendapatkan temuan lapangan. Di Peraturan Walikota Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Perizinan Online E-Permitt Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, jangka waktu penyelesaian pelayanan SIUP adalah 1 hari. Sedangkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi, jangka waktu penyelesaian SIUP adalah 5 hari. Mengenai hal tersebut, berikut adalah hasil petikan wawancara peneliti dengan Bapak Teguh Catur selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan

“Pertama yang dikeluarkan adalah Peraturan Walikota Bekasi tentang E-Permitt tersebut mas. Itu kan masih satu hari selesai di sana. Tetapi di Peraturan Walikota Bekasi tersebut masih belum menyesuaikan. Peraturan Walikota Bekasi tersebut hanya menjadi dasar untuk izin online. Jadi setelah itu baru di buat SOP keseluruhan, nanti semua diulang lagi. Jadi setelah pembahasan dengan Dinas terkait, maka didapatkan jangka waktu 5 hari. Itu yang kita pakai saat ini” (Hasil Wawancara (9 April 2018).

Berdasarkan hasil petikan wawancara tersebut, didapatkan kesimpulan bahwa Peraturan Walikota Bekasi Nomor Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Perizinan Online E-Permitt Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi memang terlebih dahulu terbit, tetapi terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ada di peraturan tersebut belum melewati pembahasan teknis dengan Dinas terkait, yaitu untuk SIUP adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Peraturan tersebut diterbitkan hanya untuk menjadi dasar dari penyelenggaraan pelayanan perizinan online. Setelah dilakukan pembahasan teknis dengan Dinas terkait, maka didapatkan jangka waktu penyelesaian pelayanan 5 hari. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut yang digunakan oleh Kepala DPMPTSP dalam menyusun standar pelayanan SIUP saat ini.



Masyarakat juga mengakui bahwa pelayanan SIUP melalui SILAT membutuhkan waktu 5 hari. Berikut adalah hasil wawancara dengan Ibu Indri selaku masyarakat pemohon SIUP

“saya cepat mas. *Upload* berkas tanggal 5 April, tanggal 10 April sudah bisa diambil. Jadi sekitar lima hari, tidak sampai seminggu kok (Hasil Wawancara 11 April 2018)”.

Jadi, memang benar pelayanan SIUP melalui SILAT jangka waktu penyelesaiannya adalah 5 hari. Tetapi, ada juga masyarakat yang mengaku kurang dari 5 hari. Berikut adalah hasil wawancara dengan Ibu Agis selaku masyarakat pemohon SIUP

“Dulu biasanya saat masih manual bisa sebulan mas. Lama sekali. Tapi setelah online di SILAT ini saya 3 hari jadi. Tidak sampai seminggu” (Hasil Wawancara 11 April 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun di standar pelayanan 5 hari, namun terdapat masyarakat yang kurang dari 5 hari tetapi SIUP milik mereka telah jadi dan dapat diambil.

#### **4) Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan dapat diartikan sebagai biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pemohon untuk mendapatkan produk pelayanan yang diinginkan. Adapun biaya pelayanan dari Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP yang telah dionlinekan melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT adalah gratis atau dengan kata lain tidak dipungut biaya. Berikut ini adalah hasil petikan wawancara dengan Bapak Slamet selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Intinya untuk mengurangi bertatap muka dengan kita ya mas. Kan sekarang online, dari rumah juga jadi. Persyaratan yang diupload lengkap

nanti juga jadi dan biayanya juga gratis karena untuk SIUP adalah non retribusi. Jadi benar-benar kita ingin memuaskan masyarakat” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Hal yang senada juga diungkapkan oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Oh untuk SIUP pelayanannya gratis mas. Tidak dikenakan biaya. Jadi masyarakat memang betul-betul tinggal login saja, upload berkas, ditunggu dari pemberitahuan dari kami melalui e-mail dan SMS. Lalu tinggal kesini mengambil SIUPnya. Gratis kok” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Pelayanan SIUP yang tidak dikenakan biaya juga terdapat dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dimana di peraturan tersebut, pelayanan penerbitan SIUP adalah produk pelayanan yang bersifat non retribusi atau gratis.

Pelayanan SIUP melalui SILAT yang gratis memang dirasakan oleh masyarakat. Berikut adalah hasil petikan wawancara dengan Ibu Indri sebagai masyarakat pemohon SIUP

“Kalau untuk biaya sih gratis mas informasinya dari petugas. saya tidak ditarik biaya apapun tadi” (Hasil Wawancara 11 April 2018).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Eko selaku masyarakat pemohon SIUP

“Ya gratis sih tadi SIUP mas, benar-benar tidak bayar sama sekali. Saya hanya datang, menyerahkan dokumen persyaratan asli, langsung dapat SIUP nya” (Hasil Wawancara 11 April 2018) .

Berdasarkan paparan data mengenai pelayanan SIUP melalui SILAT di DPMPTSP Kota Bekasi, diperoleh hasil penelitian bahwa pelayanan SIUP melalui SILAT di DPMPTSP Kota Bekasi adalah gratis atau tidak dikenakan biaya apapun.

## 5) Produk Pelayanan

Adapun produk yang dihasilkan dari pelayanan ini tentu saja adalah Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Izin Pelayanan Bapak Slamet

“Intinya kan SIUP ini untuk data mas. Kalau tidak ada datanya nanti dia semanya sendiri usaha. Yang dijual itu apa, ya intinya sebagai pengawasan. Kalau nantinya dia ternyata berdagang narkoba bagaimana, lalu juga untuk mengetahui dia domisili dimana. Kalau tidak ada SIUP, kita tidak tahu nanti dia bagaimana. Juga kalau tidak ada SIUP, tidak ada izin nanti dia liar, tidak ada pengawasan” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa SIUP diterbitkan dengan tujuan sebagai bentuk pengawasan oleh Pemerintah kepada masyarakat yang ingin berdagang agar mereka tidak menyalahi aturan dan lain sebagainya.

Produk yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan SIUP di Kota Bekasi bukanlah hanya SIUP saja, tetapi juga Tanda Daftar Perusahaan atau TDP. Berikut petikan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Haji Danail selaku Staff Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Di Kota Bekasi ini, sudah menerapkan SIUP dan TDP simultan mas sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan yang telah ada, yaitu nomor 3 Tahun 2016. Hal itu untuk mempermudah masyarakat juga karena semua masyarakat yang membuat SIUP pasti membutuhkan TDP. Tetapi tidak semua yang punya TDP itu butuh SIUP. Jadi agar masyarakat tidak perlu bolak-balik, semua masyarakat yang mengajukan

permohonan SIUP langsung mendapatkan TDP. Itu sepaket” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa di Kota Bekasi semua SIUP yang terbit sudah dilengkapi dengan TDP sehingga masyarakat tidak perlu mengajukan pembuatan TDP lagi.

#### 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Selain prosedur pelayanan, juga terdapat prosedur terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pengaduan, saran, dan masukan biasanya diberikan oleh masyarakat ketika masyarakat merasa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Berikut adalah petikan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Teguh Catur selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan Pengaduan

“Untuk mekanisme pengaduan yaitu masyarakat pemohon bisa melalui *call center* DPMPTSP Kota Bekasi, atau datang ke Kantor DPMPTSP Kota Bekasi agar nanti kita berikan formulir untuk diisi, lalu bisa juga lewat SILAT. Kemudian kita telusuri permasalahannya dimana, lalu kita tindak lanjuti, setelah selesai, beres, lalu pemohonnya kita hubungi. Gitu sih mas” (23 Februari 2018).

Jadi berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam hal penanganan pengaduan, saran, dan masukan terdapat tiga jalur pengaduan, pemberian saran, dan masukan yang dapat diakses oleh masyarakat, yaitu pertama melalui *call center*, dimana masyarakat dapat melakukan pengaduan atau pemberian saran dengan cara menghubungi *call center* DPMPTSP Kota Bekasi melalui telepon. Kedua adalah dengan cara datang langsung ke DPMPTSP Kota Bekasi untuk kemudian mengisi formulir

pengaduan dan saran yang telah disediakan. Kemudian terakhir adalah melalui website SILAT dimana dalam website tersebut telah tersedia fitur untuk masyarakat melakukan pengaduan, pemberian saran serta masukan. Setelah itu baru ditelusuri dimana letak permasalahannya dimana, penyebabnya apa, lalu nanti pengaduan dan pemberian saran tersebut akan ditangani dan diselesaikan oleh petugas. Apabila pengaduan yang dilakukan berkaitan dengan berkas milik masyarakat yang bersangkutan, misalnya keterlambatan waktu pelayanan, maka apabila telah selesai ditangani maka kemudian masyarakat tersebut akan dihubungi untuk diinformasikan bahwa pengaduannya telah selesai ditangani. Dapat disimpulkan bahwa melakukan pengaduan dan pemberian saran terkait dengan pelayanan SIUP melalui SILAT dapat dilakukan dengan mudah karena banyaknya cara yang disediakan untuk masyarakat melakukan pengaduan dan pemberian saran.

## **2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)**

### **a. Faktor Pendukung**

Dalam pelaksanaan sebuah program, diperlukan faktor pendukung yang berfungsi untuk memudahkan proses dari program tersebut. Berikut ini adalah faktor pendukung dari inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau biasa juga disingkat dengan SILAT adalah sebagai berikut

### 1) Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi

Walikota dan Wakil Walikota Bekasi sebagai pemimpin daerah sangat mendukung penuh pelayanan SIUP yang saat ini telah dionlinekan melalui SILAT. Dapat dikatakan Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT yang didalamnya juga melayani penerbitan SIUP merupakan realisasi dari keinginan Walikota dan Wakil Walikota Bekasi dalam hal inovasi di bidang pelayanan perizinan. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Slamet selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Intinya untuk mempercepat pelayanan SIUP ya mas, memang keinginan Bapak Walikota dan Bapak Wakil Walikota yang bisa disederhanakan untuk disederhanakan, dengan tujuan mempercepat pelayanan. Makanya yang bisa kita sederhanakan, kita sederhanakan. Termasuk salah satunya SIUP ini” (Hasil Wawancara 5 Maret 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT ini didukung penuh oleh pemimpin Kota Bekasi yaitu Walikota Bekasi dan Wakil Walikota Bekasi karena Walikota Bekasi dan Wakil Walikota Bekasi memang pada dasarnya memiliki *political will* atau keinginan untuk menyederhanakan pelayanan yang bisa disederhanakan, dan SIUP salah satunya. Adanya keinginan pemimpin untuk mendorong adanya inovasi tersebut menjadi salah satu faktor pendukung dalam keberadaan inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT.

### 2) Tim Pengembangan

Inovasi tentu tidak muncul begitu saja. inovasi haruslah dikembangkan dan dipersiapkan terlebih dahulu sebelum akhirnya siap untuk diaplikasikan dalam kegiatan sehari-hari. Hal tersebut juga berlaku dalam hal inovasi pelayanan



SIUP melalui SILAT. Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dikembangkan oleh sekumpulan orang yaitu Seksi Pengembangan Teknologi Informasi. Di dalam struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi, Seksi ini berada di bawah Bidang Data, Pengembangan Teknologi Informasi, Administrasi Perizinan dan Pengaduan. Berikut adalah hasil wawancara dengan Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Kalau kita kan menyediakan fasilitas pengembangan teknologi informasinya mas, memastikan agar sistemnya bisa diakses. Pelaksana perizinannya itu di Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan untuk SIUP. Tapi sistemnya iya di kita, kita dulu juga berperan mengembangkannya. Kita yang mengembangkan dan mengelola agar sistemnya dapat diakses (Hasil Wawancara 9 April 2018).”

Jadi dapat disimpulkan bahwa Seksi Pengembangan Teknologi Informasi merupakan Seksi yang pada intinya bertugas untuk mengembangkan, mengelola, dan memastikan agar Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT dapat diakses serta digunakan dengan baik. Pelayanan perizinan merupakan tanggungjawab dari bidang teknis terkait, namun untuk menjamin bahwa sistem berjalan baik maka itu merupakan tugas dari Seksi Pengembangan Teknologi Informasi. Jadi, Seksi Pengembangan Teknologi Informasi merupakan salah satu faktor pendorong dari keberadaan serta kelancaran inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT.

### **3) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih**

Sumber daya manusia atau pegawai yang memadai merupakan salah satu pendukung pelaksanaan dari inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT di Kota Bekasi. Pegawai di DPMPTSP Kota Bekasi dapat dikatakan memadai karena



pelayanan yang dilakukan melalui SILAT, termasuk SIUP, dapat berjalan dengan baik dan tidak ada hambatan yang berarti selama ini. Hal tersebut karena pegawai yang ada telah melalui pendidikan dan pelatihan atau diklat terkait masing-masing tugasnya seperti yang telah dipaparkan sebelumnya.

Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Haji Danail selaku Staff Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan

“Kami di sini ada diklat juga mas. Misalnya diklat supervisi, tapi itu lebih ke penanaman modal. Yang berkaitan dengan SIUP dan pelayanan online itu diklat SIPO. Sistem Informasi Pelayanan Online, itu yang berhubungan dengan proses pengajuan SIUP. Itu membuat kita lebih tahu” (Hasil Wawancara 9 April 2018).

Kemudian sumber yang sama menambahkan

“Dari sisi SDM kita sudah memadai kok mas. Cukup membantu. Di sini ada 3 verifikator SIUP yang bertugas dan itu sudah memadai bagi kami” (Hasil Wawancara 9 April 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa para pegawai di internal DPMPTSP Kota Bekasi telah mendapatkan diklat untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka. Hal tersebut menyebabkan tenaga pegawai yang ada menjadi berkompeten dan terampil sehingga dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT tidak ada hambatan. Selain itu, jumlah verifikator yang telah memadai juga mendukung dalam pelaksanaan penerbitan SIUP melalui SILAT sehingga dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan.

#### **b. Faktor Penghambat**

Dalam pelaksanaan sebuah program, juga pastilah didapatkan suatu faktor yang menjadi hambatan atau kendala dalam melaksanakan program

tersebut. Selain faktor pendukung, juga terdapat faktor penghambat dalam program inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT. Faktor penghambatnya yaitu sebagai berikut:

### 1) Jaringan Server

Permasalahan dalam jaringan server yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi terkadang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan akses. Berikut adalah hasil petikan wawancara dengan Bapak Teguh Catur selaku Kepala Seksi Administrasi Informasi dan pengaduan

“Kesulitan yang dialami oleh masyarakat biasanya adalah membuat akun, upload berkas, seputar itu biasanya sih mas. Kesulitan akses gitu. Jadi kan kita kadang servernya suka terganggu juga” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Mardi selaku Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Kemarin kita untuk penyediaan jaringan kapasitas servernya tidak mengantisipasi kalau akan membludak seperti saat ini. Kan pemohon yang mengupload data banyak sekali dari mana saja datangnya, sehingga *ngedown* jadi terkadang sulit di akses oleh masyarakat. jadi terkadang suka terhambat di situ” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa jaringan kapasitas server menjadi faktor penghambat yang kemudian menimbulkan kesulitan akses. Kendala jaringan server yang terkadang menyebabkan kesulitan akses juga diakui oleh masyarakat pemohon SIUP. Berikut adalah petikan wawancara dengan Bapak Wira selaku masyarakat pemohon SIUP

“Kendalanya paling ketika masuk ke websitenya aja sih mas kemarin saya agak kesulitan, kadang-kadang kan *trouble* sama jaringan, sama sistemnya juga. Itu saja sih mas” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan hasil petikan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan jaringan server yang terkadang terjadi menyebabkan masyarakat kesulitan untuk mengakses website SILAT.

## 2) Perangkat Milik Masyarakat Kurang Mumpuni

Faktor penghambat lain yang terkadang muncul adalah kendala teknis yaitu dalam hal memproses berkas persyaratan dari masyarakat pemohon SIUP. Berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Bapak Ditto selaku Staff Seksi Pengembangan Teknologi Informasi

“Kalau hambatan sih, di kita infrastruktur mumpunilah. Tapi di masyarakat belum tentu. Misal masyarakat punya komputer tapi tidak punya *scanner*. Akhirnya foto dan fotonya tidak jelas. Itu jadi faktor penghambat juga. Kemudian juga, misal mereka punya komputer dan punya *scanner*, tapi jaringan internet mereka tidak stabil, itu jadi faktor penghambat juga. Kita juga selalu tekankan ke masyarakat, izin online memang mudah. Tapi mereka harus persiapkan kembali kesiapan perangkat mereka. Komputer, *scanner*, dan jaringan mereka juga harus normal jangan putus-putus. Soalnya kalau proses ngupload gambar tapi jaringan mereka down, maka gambarnya ngga akan sampai dengan sempurna ke kita. Filenya akan *crash*” (Hasil Wawancara 12 April 2018).

Berdasarkan petikan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa hambatan lain datang dari masyarakat. Terkadang, perangkat yang dimiliki oleh masyarakat masih kurang mumpuni sehingga menjadi kendala teknis bagi DPMPSTSP Kota Bekasi dalam memproses berkas dari masyarakat. hal yang biasanya terjadi adalah ketika masyarakat tidak memiliki alat *scanner* sehingga menggunakan kamera telepon genggam untuk memfoto berkas persyaratan untuk diupload ke website SILAT, namun kamera telepon genggam tersebut

kurang mumpuni sehingga gambar yang diterima oleh pihak DPMPTSP Kota Bekasi kurang jelas. Kemudian ketika mengupload berkas persyaratan, jaringan internet masyarakat kurang stabil sehingga menyebabkan file rusak dan tidak bisa dibuka. Hal tersebut tentu saja menjadi kendala bagi DPMPTSP Kota Bekasi dalam proses pelayanan SIUP.

### **C. Analisis Data dan Pembahasan**

#### **1. Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)**

##### **a. Inovasi Metode Pelayanan**

Pelayanan publik masih memiliki berbagai permasalahan, baik di pusat maupun daerah. Di Kota Bekasi, salah satu pelayanan yang bermasalah sehingga kurang memuaskan masyarakat adalah pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Padahal, SIUP merupakan salah satu produk pelayanan yang paling banyak diakses dan jumlahnya meningkat setiap tahun. Atas dasar itu, diluncurkanlah sebuah inovasi di bidang pelayanan perizinan yaitu Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT.

Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau yang biasa disingkat dengan istilah SILAT merupakan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi di sektor pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan. Inovasi yang dilakukan dengan mengeluarkan program SILAT ini didasarkan pada keluhan-keluhan masyarakat serta kekurangan dari pelayanan

sebelumnya, termasuk di dalamnya pelayanan untuk penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Kemudian, Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT diluncurkan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan perizinan, termasuk diantaranya adalah SIUP. Setijaningrum dalam Hilda (2014:4) mengatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaruan/ciptaan/ kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau yang biasa disingkat SILAT merupakan inovasi dalam hal pelayanan perizinan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi sebagai solusi atas berbagai kekurangan yang ada. Salah satu pembaruan yang terdapat pada SILAT adalah perubahan yang baru dalam hal metode pelayanan, proses pelayanan, serta sistem pada pelayanan SIUP.

Inovasi metode pelayanan dalam Muluk (2008:45) adalah adanya cara baru yang digunakan dalam berinteraksi serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT, terdapat perubahan yang baru berkaitan dengan metode pelayanan. Dulu sebelum inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT muncul, metode pelayanan SIUP masih dilakukan secara manual. Maksudnya manual adalah masyarakat masih harus jauh-jauh datang ke DPMPTSP Kota Bekasi untuk mengisi form permohonan penerbitan SIUP dan menyerahkan berkas persyaratan. Pada saat pelayanan SIUP dilakukan secara manual, terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan masyarakat. Permasalahannya adalah proses penerbitan SIUP seringkali menjadi *molor*, bahkan hingga berbulan-bulan lamanya. Kemudian

permasalahan lainnya yaitu masyarakat tidak mengetahui jika berkas mereka terdapat masalah atau tersendat prosesnya karena hal-hal tertentu. Jadi, masyarakat telah menunggu lama dan saat datang ke DPMPTSP Kota Bekasi ternyata berkas SIUP mereka masih tersendat di tengah jalan karena hal-hal tertentu. Hal tersebut tentu saja kurang memuaskan masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut terlihat dari data pengaduan masyarakat pemohon SIUP. Fenomena tersebut sejalan dengan pendapat Muluk (2008:41) yang mengemukakan bahwa organisasi sektor publik senantiasa mengalami cercaan karena banyak persoalan yang belum teratasi, sementara pada saat yang bersamaan tuntutan serta kebutuhan masyarakat terus berkembang. Hal ini terlihat dari tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan SIUP yang lebih cepat, mudah, dan lebih baik.

Saat ini, pelayanan SIUP telah diberikan secara online kepada masyarakat melalui SILAT. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke DPMPTSP Kota Bekasi untuk menyerahkan form dan persyaratan. Karena telah dilakukan secara online, maka masyarakat bisa mengajukan permohonan SIUP secara online melalui website SILAT. Mereka cukup berada di rumah di depan komputer dan dapat mengajukan permohonan penerbitan SIUP. Berkas-berkas persyaratan pun hanya perlu diupload di website SILAT sehingga benar-benar memudahkan masyarakat. Nanti setelah selesai diproses dan SIUP siap terbit, maka masyarakat akan diinformasikan melalui sms, e-mail, dan akun SILAT mereka bahwa dokumen SIUP mereka telah siap terbit. Selain itu, perubahan yang baru lainnya adalah masyarakat dapat melakukan *tracking* atau pelacakan



berkas SIUP mereka melalui website SILAT. Hal tersebut membuat masyarakat mengetahui secara pasti dimana letak berkas SIUP mereka. Selain itu, setelah diterapkannya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT pelayanan SIUP menjadi lebih cepat dan tidak *molor* lagi seperti metode pelayanan sebelumnya yaitu manual.

Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. berdasarkan hasil penelitian, masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan SIUP melalui SILAT dibandingkan dengan metode pelayanan sebelumnya yang masih manual, serta waktu pelayanan SIUP menjadi lebih cepat daripada metode pelayanan sebelumnya. Hal ini tidak terlepas dari peran Walikota dan Wakil Walikota Bekasi dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang sederhana dan memudahkan masyarakat sehingga dimunculkanlah SILAT sebagai inovasi pelayanan perizinan, dimana termasuk di dalamnya adalah pelayanan SIUP. Muluk (2008:49) mengatakan bahwa kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi di pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT karena inovasi tersebut muncul karena ada keinginan dari Kepala Daerah untuk merealisasikan pelayanan perizinan yang sederhana dan memudahkan masyarakat.

#### **b. Inovasi Proses Pelayanan**

Suatu inovasi menjadi lebih baik apabila dilakukan ujicoba terlebih dahulu sebelum mengaplikasikan ke dalam kehidupan sehari-hari. Menurut LAN dimuat dalam <http://diklat.jogjaprovo.go.id>, inovasi diuji cobakan karena inovasi



dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian, Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT sebelum diluncurkan telah dilakukan ujicoba selama dua bulan. Ujicoba tersebut untuk membiasakan budaya organisasi yaitu dimana sebelumnya petugas DPMPTSP Kota Bekasi masih harus berurusan dengan berkas-berkas SIUP secara fisik, menjadi berkas-berkas yang sifatnya *soft file* dan menggunakan komputer dan sistem online yang terintegrasi. Hal tersebut sesuai dengan Muluk (2008:54) yang mengatakan bahwa organisasi sektor publik harus membangun budaya yang menerima sebuah inovasi agar dapat dipastikan bahwa keberlanjutan inovasi menjadi lebih terjamin. Ujicoba pelayanan SIUP melalui SILAT yang dilakukan DPMPTSP Kota Bekasi untuk membiasakan budaya organisasi telah sesuai dengan teori tersebut. Ujicoba dilakukan untuk membiasakan budaya organisasi agar dapat menerima inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT agar inovasi tersebut terjamin keberlanjutannya.

Inovasi proses pelayanan dalam Muluk (2009:45) merupakan gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, serta kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Terdapat inovasi proses pelayanan dalam inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT karena terdapat perubahan yang baru dalam hal memproses pelayanan SIUP. Dahulu, proses pelayanan SIUP masih dilakukan secara manual. Petugas DPMPTSP Kota Bekasi masih menerima berkas persyaratan SIUP secara fisik dari masyarakat dan hal tersebut dilakukan dengan manual.

petugas pun juga melakukan proses dan verifikasi terhadap berkas masyarakat yang demikian banyaknya secara manual. Hal ini yang menyebabkan pelayanan SIUP seringkali *molor* dan memakan waktu lama karena prosesnya masih dilakukan secara manual.

Saat ini, pelayanan SIUP telah dilakukan melalui SILAT dan terdapat perubahan yang baru dalam hal proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT selain memudahkan masyarakat, juga memudahkan petugas DPMPTSP Kota Bekasi. Perubahan dalam proses pelayanan tersebut yaitu apabila sebelumnya proses pelayanan dilakukan masih secara manual, namun saat ini telah dilakukan secara online melalui SILAT. Jadi SILAT ini juga sebagai aplikasi yang digunakan oleh internal DPMPTSP Kota Bekasi dalam mengelola dan memproses berkas, termasuk di dalamnya SIUP.

SILAT merupakan pengembangan dari aplikasi yang telah ada sebelumnya yaitu Sistem Pelayanan Terpadu atau SIMYANDU. Tetapi, meskipun telah menggunakan aplikasi, tetapi petugas DPMPTSP Kota Bekasi masih tetap harus memverifikasi dan memproses berkas secara manual. data-data pun dimasukkan ke dalam aplikasi SIMYANDU secara manual. jadi meskipun menggunakan aplikasi, tetapi proses pelayanan masih dilakukan secara manual.

Ketika SILAT digunakan, proses pelayanan yang sebelumnya manual telah dijalankan secara online dengan komputer. Jadi petugas DPMPTSP Kota Bekasi tidak lagi berurusan dengan berkas fisik yang sedemikian tebal. Petugas

hanya melakukan proses dan verifikasi berkas dari masyarakat melalui komputer. Dengan SILAT, pelayanan SIUP juga bisa berjalan lebih cepat dan tidak *molor* seperti pelayanan sebelumnya yang manual.

### c. Inovasi Sistem

Pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melibatkan dua aktor, yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Kedua Organisasi Perangkat Daerah ini berinteraksi dalam hal penerbitan SIUP milik masyarakat. DPMPTSP Kota Bekasi hanya berwenang dalam hal administratif saja, sedangkan Dinas Perdagangan dan Perindustrian berwenang dalam menentukan apakah dokumen SIUP milik seseorang dapat diterbitkan atau tidak.

Dalam inovasi pelayanan SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT, terdapat perubahan yang baru dalam hal inovasi sistem. Inovasi sistem dalam Muluk (2008:45) adalah inovasi yang berkaitan dengan cara baru dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan perubahan dalam tata kelola pemerintahan. sebelum inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT diterapkan, DPMPTSP Kota Bekasi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian masih berinteraksi secara manual. dulu saat pelayanan SIUP masih manual, petugas DPMPTSP Kota Bekasi haruslah mengantar berkas-berkas permohonan SIUP milik masyarakat ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi secara manual untuk keperluan proses lebih lanjut. Kemudian ketika berkas telah selesai diproses di Dinas Perdagangan dan

Perindustrian Kota Bekasi, petugas DPMPTSP Kota Bekasi harus menjemput berkas tersebut dan juga secara manual. selain itu, apabila terdapat kekurangan berkas persyaratan masyarakat, maka petugas DPMPTSP Kota Bekasi juga harus menjemput berkas tersebut dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi secara manual. hal tersebut tentu saja kurang efektif dan efisien karena membutuhkan banyak tenaga.

Saat ini, terdapat perubahan dalam hal cara berinteraksi antara aktor yang terlibat dalam penerbitan SIUP. Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT membawa perubahan yang baru yaitu cara berinteraksi telah dilakukan secara online melalui sistem terpadu. Hal tersebut karena SILAT tidak hanya digunakan oleh DPMPTSP Kota Bekasi, tetapi juga digunakan oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi selaku Dinas teknis dalam hal penerbitan SIUP. Jadi saat ini petugas DPMPTSP Kota Bekasi tidak perlu mengantar dan menjemput berkas ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Petugas cukup mengirim secara online melalui komputer, kemudian apabila proses di Dinas teknis selesai maka akan dikirim kembali secara otomatis menggunakan komputer ke DPMPTSP Kota Bekasi. Jadi, dapat dianalogikan bahwa DPMPTSP Kota Bekasi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi merupakan sub sistem-sub sistem yang tergabung dan terintegrasi ke dalam sebuah sistem yang bernama Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT.

#### **d. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT)**

##### **1) Persyaratan**

Persyaratan dapat dikatakan sebagai dokumen-dokumen pendukung yang harus dipenuhi sesuai ketentuan yang berlaku sebagai data agar seseorang dapat mengakses suatu produk pelayanan. Persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat untuk mengajukan permohonan pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP telah tersedia di website SILAT. Sehingga masyarakat cukup mengakses website SILAT tersebut untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi agar dapat mengajukan permohonan SIUP dan hal tersebut telah disampaikan dengan jelas.

Salah satu prinsip pelayanan publik pada KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu kejelasan yang dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa prinsip kejelasan merupakan prinsip yang mencakup tiga aspek yaitu kejelasan dalam hal persyaratan teknis serta administratif pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta kejelasan tatacara pembayaran. Persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat saat mereka mengajukan permohonan SIUP dimana hal tersebut telah disampaikan melalui website telah memenuhi prinsip kejelasan, yaitu kejelasan dalam hal persyaratan teknis maupun administratif sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas apa saja yang harus mereka butuhkan. Hal tersebut memudahkan masyarakat sehingga masyarakat cukup

membuka website SILAT untuk mendapatkan informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan.

## **2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Mekanisme Prosedur pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT dirasakan oleh masyarakat memang lebih memudahkan karena sekarang sudah online. Hal ini berbeda dengan pelayanan sebelumnya yang masih secara manual.

Prosedur dalam proses pelayanan SIUP melalui SILAT telah diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Perizinan Online E-Permitt Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dan juga diturunkan dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. Hal tersebut telah sesuai dengan prosedur pelayanan menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dimana prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan serta tahapan proses pelayanan yang wajib dimiliki penyelenggara pelayanan. Prosedur pelayanan dalam pembuatan SIUP melalui SILAT telah diinformasikan kepada masyarakat luas melalui website SILAT dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat sikap keterbukaan dalam pemberian pelayanan yang bertujuan

untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan penerbitan SIUP di Kota Bekasi.

Salah satu elemen kualitas dalam Sinambela (2010:6) yaitu transparansi yang berarti bahwa transparansi yaitu pelayanan yang diselenggarakan bersifat terbuka sehingga semua pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut merasakan kemudahan dalam mengaksesnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian bahwa mekanisme prosedur pelayanan SIUP melalui SILAT telah diinformasikan melalui website SILAT secara jelas dan mudah dipahami. Dengan begitu, masyarakat secara luas dapat mengetahui dengan mudah terkait prosedur pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT serta masyarakat dapat dengan mudah memahami karena prosedur pelayanan tersebut disajikan dengan kalimat yang mudah dipahami.

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT telah memudahkan masyarakat. Hal tersebut karena pemberian pelayanan telah dilakukan secara online yang kemudian memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan penerbitan SIUP cukup dari rumah dengan menggunakan perangkat komputer yang tersambung dengan jaringan internet. Langkah pertama yang harus dilakukan masyarakat pemohon adalah membuat akun SILAT terlebih dahulu dan mengisi data-data yang dibutuhkan. Setelah itu, masyarakat *mengupload* berkas-berkas yang menjadi persyaratan. Kemudian petugas di internal DPMPSTP Kota Bekasi, yakni Seksi Pelayanan Perizinan Perdagangan akan melakukan verifikasi terhadap berkas-berkas dari masyarakat pemohon tersebut. Apabila telah selesai dan dinyatakan sesuai,



berkas kemudian dikirim secara online ke Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi selaku Dinas teknis dari penerbitan SIUP. Setelah itu berkas dikirim lagi ke DPMPTSP Kota Bekasi untuk proses verifikasi lanjutan hingga dinyatakan siap cetak. Ketika berkas SIUP dinyatakan siap cetak, masyarakat akan menerima informasi dari SMS, e-mail, dan dari akun SILAT bahwa SIUP telah siap untuk dicetak. Kemudian masyarakat dipersilahkan mengambil SIUP di Mal Pelayanan Publik dengan membawa berkas-berkas persyaratan asli yang digunakan untuk mengajukan permohonan penerbitan SIUP tersebut untuk dicek keasliannya oleh petugas.

Salah satu prinsip pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu kesederhanaan yang dijelaskan bahwa prinsip kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik yang ada tidak berbelit-belit birokrasinya, mudah dipahami, serta mudah dilaksanakan. Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT memudahkan masyarakat sebab prosedur yang jelas dan mudah untuk dilakukan masyarakat dalam pelayanan yang membuat masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengajukan permohonan penerbitan SIUP. Inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT telah sesuai dengan prinsip tersebut. Selain itu, keterbukaan dan kemudahan akses sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mencari informasi pembuatan SIUP.

### **3) Jangka Waktu Penyelesaian**

Selama ini masyarakat tentu saja mengharapkan waktu penyelesaian yang cepat dan pasti karena waktu penyelesaian merupakan salah satu

permasalahan pelayanan publik yang cukup sering ditemui. Waktu penyelesaian yang tertunda-tunda atau *molor* dari yang seharusnya membuat tidak ada kepastian waktu yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan.

Waktu penyelesaian penerbitan SIUP melalui SILAT sebenarnya pada awalnya telah diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Perizinan Online E-Permitt Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dimana dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan penerbitan SIUP adalah 1 hari. Namun, ternyata peraturan tersebut diterbitkan belum dibahas dan belum disesuaikan dengan Dinas teknis terkait yaitu untuk SIUP adalah Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi. Kemudian setelah dibahas dan menyesuaikan dengan Dinas teknis, maka waktu penyelesaian pelayanan SIUP yang sebenarnya digunakan diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO Tentang Standar Pelayanan dimana dalam aturan tersebut waktu penyelesaian pelayanan SILAT adalah 5 hari mulai dari berkas-berkas masyarakat pemohon masuk hingga SIUP siap cetak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan, memang masyarakat mengaku maksimal 5 hari mereka telah mendapat pemberitahuan bahwa berkas SIUP mereka telah siap untuk diambil dan dicetak. Bahkan, beberapa masyarakat mengaku ada yang kurang dari 5

hari SIUP mereka telah siap cetak. Hal tersebut menyebabkan adanya kepastian waktu dalam pelayanan.

Salah satu elemen prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kepastian waktu. Berdasarkan peraturan tersebut, kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pelayanan penerbitan SIUP yang menentukan waktu penyelesaian pelayanan adalah SIUP selesai dalam kurun waktu 5 hari, tidak *molor* seperti yang sering terjadi sebelum penerbitan SIUP melalui SILAT. Bahkan saat ini ada masyarakat yang mengaku sebelum 5 hari telah selesai. Pelayanan publik yang telah lebih baik dari sebelumnya ini diharapkan dapat terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan pula kepada masyarakat.

#### **4) Biaya/Tarif**

Biaya pelayanan adalah berkaitan dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan tersebut. Dalam PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014, dijelaskan bahwa biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor 503/KEP.09-DPMPTSP.DATAKINDO di jelaskan bahwa pelayanan SIUP

adalah pelayanan yang non retribusi atau berbiaya gratis. Jadi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan penerbitan SIUP tidak dipungut biaya sama sekali.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara peneliti, baik dengan pegawai di lingkungan DPMPTSP Kota Bekasi maupun masyarakat, dalam pelaksanaannya bahwa masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan SIUP tidak dikenakan biaya sama sekali. Hal tersebut baik serta memudahkan karena masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya sama sekali untuk mendapatkan kebutuhan mereka.

#### **5) Produk Pelayanan**

Produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan ini adalah Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Tujuan SIUP diterbitkan adalah sebagai bentuk pengawasan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat yang ingin membuka usaha dalam hal perdagangan agar mereka tidak menyalahi aturan dan lain sebagainya. Meskipun begitu, tetapi pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT di Kota Bekasi tidak hanya menghasilkan SIUP saja, melainkan juga Tanda Daftar Perusahaan atau TDP. Hal tersebut karena masyarakat yang membutuhkan SIUP pasti membutuhkan TDP, tetapi masyarakat yang membutuhkan TDP belum tentu membutuhkan SIUP. Jadi masyarakat setelah selesai mengurus SIUP tidak perlu lagi mengurus TDP karena kedua dokumen tersebut saat ini diterbitkan bersamaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Thoha dalam Luru (2010:29) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan

publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Penerbitan SIUP yang satu paket dengan TDP dapat mempermudah urusan publik karena masyarakat cukup mengurus satu produk pelayanan untuk mendapatkan dua produk pelayanan yang menjadi kebutuhannya.

#### **6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Setiap organisasi publik yang baik pastilah memiliki mekanisme penanganan pengaduan dan saran. Pengaduan dan saran yang berasal dari masyarakat dapat dijadikan sebagai cerminan dari kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh organisasi publik yang bersangkutan. DPMPTSP Kota Bekasi memiliki mekanisme penanganan pengaduan dan saran agar masyarakat yang melakukan pengaduan serta memberikan saran terhadap pelayanan yang diselenggarakan dapat terlayani dengan baik, termasuk di dalamnya pelayanan SIUP melalui SILAT. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga cara yang dapat dilakukan masyarakat agar dapat melakukan pengaduan dan pemberian saran kepada pihak DPMPTSP Kota Bekasi. Pertama, yaitu dengan cara melakukan panggilan telepon kepada *call center* DPMPTSP Kota Bekasi. Kedua, yaitu dengan cara datang langsung ke kantor DPMPTSP Kota Bekasi untuk kemudian mengisi formulir pengaduan dan saran yang telah disediakan. Dan ketiga, yaitu dengan cara mengakses website SILAT dan menggunakan fitur pengaduan dan saran. Setelah itu, nanti pengaduan dan saran dari masyarakat tersebut akan diproses oleh pihak internal DPMPTSP Kota Bekasi. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. Berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang

Pedoman Standar Pelayanan, dijelaskan bahwa organisasi penyelenggaran pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan, dimana biasanya dalam bentuk penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. DPMPTSP Kota Bekasi telah menyediakan mekanisme sendiri untuk masyarakat yang ingin melakukan pengaduan serta pemberian saran dan hal tersebut telah sesuai dengan peraturan yang ada.

Salah satu prinsip pelayanan publik yaitu prinsip tanggung jawab. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, prinsip tanggung jawab pada dasarnya adalah terdapat pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme penanganan pengaduan dan saran, maka pihak pemberi layanan yaitu DPMPTSP Kota Bekasi telah berkomiten untuk bertanggungjawab dalam hal penyelesaian keluhan yang dirasakan oleh masyarakat.

## **2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu**

### **A. Faktor Pendukung**

Dalam pelaksanaan pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT terdapat beberapa faktor pendukung. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

### 1) Kepemimpinan yang Mendukung Inovasi

Kepala Daerah sebagai pejabat yang memiliki kapasitas dan kewenangan untuk mengarahkan pelayanan publik di daerahnya agar dapat berkembang ke arah yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, keluhan masyarakat terkait kurang baiknya pelayanan, merupakan pekerjaan rumah pemerintah. sebagai pelayan publik, maka sudah seharusnya Kepala Daerah sebagai pemimpin untuk memperbaiki hal tersebut.

Dahulu, pelayanan SIUP merupakan salah satu yang dikeluhkan pelayanannya oleh masyarakat. Proses penerbitan yang seringkali *molor* menjadi kekurangan dari metode pelayanan sebelumnya yang masih manual. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang menjadi faktor pendukung adalah Walikota dan Wakil Walikota Bekasi. Walikota dan Wakil Walikota Bekasi memiliki keinginan untuk memperbaiki dengan cara menyederhanakan pelayanan perizinan, termasuk pelayanan SIUP agar menjadi lebih baik lagi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Muluk (2008:49) bahwa kepemimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi di pemerintahan. Kepemimpinan Walikota dan Wakil Walikota Bekasi merupakan kepemimpinan yang mendukung adanya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya keinginan untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada, termasuk pelayanan perizinan agar lebih baik dari sebelumnya sehingga muncul program SILAT.



## **2) Tim Pengembangan**

Adanya tim pengembangan merupakan faktor pendukung dalam kelancaran dan keberhasilan berjalannya suatu inovasi, termasuk inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT. Tim pengembangan dalam hal ini adalah Seksi Pengembangan Teknologi Informasi. Seksi Pengembangan Teknologi Informasi merupakan sekumpulan orang yang pada dasarnya bertugas untuk mengembangkan, mengelola, dan memastikan agar Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT dapat diakses serta digunakan dengan baik. Tanpa adanya Seksi ini, tentu tidak akan ada yang mengembangkan serta menjamin kelancaran dari berjalannya inovasi ini. Oleh karena itu keberadaan Seksi Pengembangan Teknologi Informasi merupakan salah satu faktor pendukung dari pelayanan SIUP melalui SILAT. Hal tersebut sesuai dengan salah satu faktor yang berpengaruh dalam inovasi menurut Muluk (2008:56) yaitu pengembangan tim. Dalam pengembangan inovasi, keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan perorangan. Seksi Pengembangan Teknologi Informasi selain mengembangkan juga menjamin dan memastikan agar inovasi yang ada, yaitu pelayanan SIUP melalui SILAT dapat berjalan dengan baik. Di dalam proses tersebut, tentu saja sering ada berbagai persoalan yang tidak dapat diselesaikan hanya dengan perorangan, tetapi dengan kerja tim.

## **3) Pegawai yang Terdidik dan Terlatih**

Pegawai merupakan faktor penting karena merekalah yang melaksanakan dan memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat. Muluk (2008:54)

mengatakan bahwa keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi. Pegawai yang memadai, baik dari segi kualitas dan kuantitas merupakan pendukung dari pelaksanaan suatu program agar program dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pegawai di internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi merupakan salah satu faktor pendukung dari pelaksanaan inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT di Kota Bekasi. Hal tersebut karena DPMPTSP Kota Bekasi memiliki tenaga pegawai yang telah memadai dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pegawai di internal DPMPTSP Kota Bekasi dikatakan memadai karena pegawai tersebut telah melalui pendidikan dan pelatihan sehingga memiliki pengetahuan serta keahlian, terutama dalam mengoperasikan teknologi informasi, maka hal tersebut mendukung pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT agar dapat berjalan dengan baik.

## **B. Faktor Penghambat**

Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT juga dipengaruhi oleh faktor penghambat yaitu sebagai berikut:

### **1) Jaringan Server**

Faktor penghambat ini berasal dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPTSP Kota Bekasi, yaitu permasalahan pada jaringan server. Berdasarkan pada hasil penelitian yang

telah dilakukan, faktor penghambat yang biasanya dialami adalah berasal dari internal DPMPTSP Kota Bekasi yaitu permasalahan dalam jaringan server yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi. Permasalahan jaringan server ini selain diakui oleh pegawai di internal DPMPTSP Kota Bekasi juga diakui oleh masyarakat pemohon SIUP. Hal tersebut terkadang menyebabkan masyarakat kesulitan untuk mengakses website SILAT. Jadi apabila masyarakat yang mengakses website SILAT dalam satu waktu sangat banyak atau membludak, maka server milik DPMPTSP Kota Bekasi akan mengalami kelebihan kapasitas sehingga menyebabkan server tersebut *down* dan sulit untuk diakses oleh masyarakat. LAN (2003:186) mengatakan bahwa salah satu prinsip pelayanan publik adalah mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Artinya, bila website SILAT terkadang sulit untuk diakses maka berlawanan dengan prinsip tersebut dimana pelayanan publik harusnya menyediakan akses yang mudah. Jangan sampai permasalahan jaringan server ini dibiarkan menjadi berlarut sehingga membuat masyarakat benar-benar kesulitan dalam mengakses website SILAT. Kemudian LAN (2003:186) juga mengatakan bahwa salah satu prinsip yang digunakan dalam penyediaan pelayanan sektor publik adalah membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Permasalahan jaringan server yang terkadang menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses website SILAT dapat dikatakan sebagai hal yang menyimpang karena dapat mengganggu penyelenggaraan pelayanan. Jadi sudah menjadi kewajiban bagi DPMPTSP

Kota Bekasi untuk menanggulangi permasalahan jaringan server ini agar masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan akses yang berlanjut.

## 2) Perangkat Milik Masyarakat Kurang Mumpuni

Hambatan lain yang terkadang muncul adalah kendala teknis yang berkaitan dengan proses pelayanan SIUP melalui SILAT. Berdasarkan hasil penelitian, Hal ini disebabkan oleh perangkat atau alat yang dimiliki oleh masyarakat kurang mumpuni sehingga pihak DPMPTSP Kota Bekasi yang mengalami kesulitan dalam memproses berkas persyaratan dari masyarakat. Hal yang biasanya terjadi adalah ketika masyarakat tidak memiliki alat *scanner* dan kemudian memutuskan untuk memfoto dokumen yang ingin diupload sebagai persyaratan permohonan SIUP menggunakan kamera telepon genggam namun hasilnya kurang jelas sehingga menyulitkan petugas verifikator SIUP DPMPTSP Kota Bekasi. Kemudian ketika *file* persyaratan dari masyarakat tidak bisa dibuka oleh petugas DPMPTSP Kota Bekasi karena jaringan internet masyarakat yang tidak stabil, sehingga *file* dokumen yang menjadi persyaratan permohonan SIUP tidak sampai ke DPMPTSP Kota Bekasi sepenuhnya. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat karena menyebabkan pihak DPMPTSP Kota Bekasi kesulitan dalam melakukan verifikasi atau tindak lanjut terhadap berkas persyaratan tersebut. Apabila hal tersebut telah terjadi dan berkas dari masyarakat tersebut benar-benar tidak bisa diverifikasi atau ditindak lanjuti, maka biasanya pihak DPMPTSP Kota Bekasi tidak akan memproses berkas persyaratan tersebut atau memberikan status *pending* pada berkas permohonan SIUP tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi memang dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi dan memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan yang sebelumnya. Selain itu, pelaksanaan dari pelayanan SIUP melalui SILAT juga dapat berjalan dengan baik. Kesimpulan dari penelitian ini akan disampaikan dengan lebih rinci yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu atau SILAT yang dilihat dari inovasi metode pelayanan adalah terdapat perubahan yang baru dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat dimana sebelumnya manual dan kurang memuaskan menjadi online dan memudahkan serta memuaskan masyarakat. kemudian dalam hal inovasi proses pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal proses pelayanan SIUP yang sebelumnya manual sekarang telah menggunakan komputer. Selain itu, dilihat dari inovasi sistem yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara berinteraksi antar aktor yang terlibat dalam pelayanan penerbitan SIUP

yaitu dengan menggunakan komputer dan sistem yang terpadu. Adapun dilihat dari standar pelayanannya, persyaratan pelayanan SIUP melalui SILAT telah diinformasikan secara jelas di website SILAT. Kemudian dalam hal sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan SIUP melalui SILAT yaitu masyarakat harus membuat akun SILAT terlebih dahulu dan mengisi data-data yang dibutuhkan. Setelah itu, masyarakat mengupload berkas-berkas persyaratan yang dibutuhkan. Kemudian petugas akan melakukan verifikasi data dan berkas persyaratan tersebut. Ketika berkas SIUP dinyatakan siap cetak, masyarakat akan menerima informasi dari sms, e-mail, dan dari akun SILAT bahwa SIUP telah siap untuk dicetak. Kemudian masyarakat dipersilahkan mengambil SIUP di Mal Pelayanan Publik yang merupakan bagian dari DPMPTSP Kota Bekasi dengan membawa berkas-berkas persyaratan asli yang digunakan untuk mengajukan permohonan penerbitan SIUP tersebut untuk dicek keasliannya oleh petugas. Ketiga, dalam hal waktu penyelesaian pelayanan SIUP melalui SILAT di Kota Bekasi yaitu 5 hari. Tetapi, terdapat beberapa masyarakat pula yang mengaku kurang dari 5 hari SIUP mereka telah siap cetak. Keempat, dalam hal biaya pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT di Kota Bekasi yaitu non retribusi atau gratis. Kelima, dalam hal produk pelayanan yaitu dalam pelayanan penerbitan SIUP masyarakat tidak hanya akan mendapatkan SIUP, tetapi juga Tanda Daftar Perusahaan atau TDP. Dan terakhir yaitu penanganan pengaduan dan pemberian saran terhadap pelayanan SIUP melalui

SILAT dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu menelepon *call center*, datang langsung ke DPMPTSP Kota Bekasi lalu mengisi form pengaduan dan saran, dan terakhir yaitu melalui website SILAT untuk kemudian pengaduan dan saran tersebut akan ditangani dan diproses oleh petugas.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu, dimana dalam hal faktor pendukung yaitu kepemimpinan yang mendukung inovasi, adanya tim pengembangan, serta pegawai yang terdidik dan terlatih. Sedangkan faktor penghambat yang biasanya dialami adalah permasalahan dalam jaringan server yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Bekasi yang terkadang menyebabkan server *down* sehingga terkadang menyebabkan kesulitan dalam hal mengakses website SILAT oleh masyarakat, serta perangkat yang dimiliki oleh masyarakat terkadang kurang mumpuni.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan, terdapat beberapa saran agar pelaksanaan pelayanan penerbitan SIUP melalui SILAT dapat menjadi lebih baik ke depannya.

1. Revisi Peraturan Walikota Bekasi terkait pelayanan perizinan online E-Permitt

Dalam penyusunan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Perizinan Online E-Permitt Pelayanan Perizinan pada



Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi saat itu tidak melibatkan dengan pihak Dinas teknis terkait. Hal tersebut menjadikan terdapat satu koreksi yaitu dalam waktu pelayanan SIUP antara Peraturan Walikota dengan Standar Pelayanan di DPMPTSP Kota Bekasi menjadi berbeda. Maka peneliti merekomendasikan untuk merevisi peraturan agar sesuai dengan pelayanan yang telah ada.

## 2. Penambahan jumlah server

Faktor penghambat dari pelayanan SIUP melalui SILAT di Kota Bekasi adalah permasalahan pada jaringan server sehingga terkadang server *down* jika terlalu banyak masyarakat yang mengaksesnya pada satu waktu. Maka peneliti merekomendasikan untuk melakukan penambahan server tambahan agar kejadian server *down* tidak terjadi sehingga penyelenggaraan pelayanan bisa berjalan lancar

## 3. Mempersingkat proses pelayanan SIUP

Dalam bagan proses pelayanan SIUP melalui SILAT, bisa dilihat bahwa setelah dikembalikan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Bekasi ke DPMPTSP Kota Bekasi, berkas SIUP harus melewati berbagai verifikasi di internal DPMPTSP Kota Bekasi. Hal tersebut dinilai kurang efektif dan efisien karena verifikasinya tergolong banyak. Maka peneliti merekomendasikan untuk mempersingkat proses pelayanan penerbitan SIUP sehingga proses penerbitannya bisa lebih ringkas dan lebih cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Husaini Usman, Purnomo Setiadi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. 2017. *Kota Bekasi dalam Angka 2017*. Bekasi: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. <https://bekasikota.bps.go.id> (diakses pada 5 Maret 2018).
- Cahyadi, Adi. 2003. *E-government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan*. Journal The Winners. Vol 4 No 1. [Journal.binus.ac.id](http://journal.binus.ac.id) (Didownload pada 1 Desember 2017).
- Denhardt, Janet V, Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving not Steering*. New york: M. E. Sharpe Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- DPMPTSP Kota Bekasi. 2017. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [dpmptsp.bekasikota.go.id](http://dpmptsp.bekasikota.go.id) (diakses pada 12 November 2017).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 2 No 1. [respository.unair.ac.id](http://respository.unair.ac.id) (didownload pada 10 November 2017).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2015. *Membangun Layanan Publik Melalui Peningkatan Kualitas Pengelolaan E-Government di Lembaga Publik*. Jakarta: Cakrawala Lintas Media.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia SANKRI Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Inovasi Sektor Publik: Diklat PIM III*. <http://diklat.jogjapro.go.id> (diakses pada 27 November 2017).
- Luru, Palata. 2010. *Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Poso*. Jurnal EKOMEN Vol 10 No 1. [ojs.unsimar.ac.id](http://ojs.unsimar.ac.id) (diakses pada 25 November 2017).
- Mardalis. 1999. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Miles, Mettew B A, Michael Huberman, dan Johny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. Third Edition. Saeg Publication, Inc.*
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, J Lexy. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T Gedeona, Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Muluk, M R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia dan Lembaga Penerbitan & dokumentasi FIA-UNIBRAW.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: UB Press.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2017. *Laporan Tahunan 2016 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia. [Ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html](http://Ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html) (didownload pada 3 November 2017).
- Ombudsman Republik Indonesia. 2016. *Ringkasan Eksekutif: Hasil Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Ombudsman.go.id (diakses pada 15 November 2017).
- Rochmah, Siti. 2013. *Kebijakan Pelayanan: Studi pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: UB Press.
- Saleh, Chairul. 2012. *E-Government sebagai Inovasi Pelayanan Pulik di Indonesia antara Harapan dan Kenyataan*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Vol XII No 1. Jurusan Administrasi Publik FIA UNIBRAW: Malang.
- Sendhikasari, Dewi. 2017. *Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik*. Majalah Info Singkat Pemerintahan Dalam Negeri, IX (03): 17-20. <http://berkas.dpr.go.id/> (diakses pada 12 November 2017)
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sjamsudin, Sjamsiar. 2016. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Syaodih Nana. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptoherijanto, Prijono dan Mandala Manurung. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Peraturan Perundang-undangan:

Republik Indonesia. 2017. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2014. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sekretaris Kabinet RI. Jakarta.

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 2444. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2002. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Lembaran Negara RI Tahun 2002 Nomor 84. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Website:

<http://gobekasi.pojoksatu.id/2016/05/11/ruwet-bikin-imb-di-bppt-kota-bekasi-ribet/> (diakses pada 8 November 2017).

[dpmptsp.bekasikota.go.id](http://dpmptsp.bekasikota.go.id) (diakses pada 14 November 2017).

## **Lampiran 1. Pedoman Wawancara**

### **Pedoman Wawancara dengan Pegawai Internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi**

1. Apa yang melatarbelakangi munculnya inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT ?
2. Bagaimana gambaran umum terkait dengan inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT ?
3. Apa yang menjadi perbedaan antara pelayanan SIUP sebelum melalui SILAT dengan pelayanan SIUP setelah melalui SILAT ?
4. Apa tujuan dari inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT ?
5. Mengapa SIUP dipilih menjadi salah satu produk pelayanan yang dionlinekan menggunakan SILAT ?
6. Bagaimana prosedur pelayanan SIUP melalui SILAT ?
7. Bagaimana terkait jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan SIUP melalui SILAT ?
8. Apa masyarakat perlu mengeluarkan biaya untuk mengajukan permohonan penerbitan SIUP melalui SILAT ?
9. Apa produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan SIUP melalui SILAT ?
10. Apakah sarana dan prasarana yang ada telah memadai dalam pelaksanaan pelayanan SIUP melalui SILAT ?
11. Bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan dalam pelayanan SIUP melalui SILAT ?


12. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan SIUP melalui SILAT ?
13. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SIUP melalui SILAT ?

**Pedoman Wawancara dengan Masyarakat Pemohon SIUP**

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terkait pelayanan SIUP yang sekarang telah online melalui SILAT ?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk Bapak/Ibu memperoleh SIUP ?
3. Apakah Bapak/Ibu dikenakan biaya saat proses pengajuan permohonan penerbitan SIUP melalui SILAT ?
4. Apakah Bapak/Ibu dalam proses pengajuan permohonan penerbitan SIUP melalui SILAT mengalami hambatan ?



**Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian**

	<b>KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI</b> <b>UNIVERSITAS BRAWIJAYA</b> <b>FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI</b> Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id
---	--

---

Nomor : 753 /UN10.F03.11.11/ PN/2018  
Lampiran : -  
Hal : Riset / Survey


Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi  
Jl. A. Yani No.1 Gd Perkantoran Lt 9 Bekasi Selatan  
Kota Bekasi

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan untuk melakukan riset / survey bagi mahasiswa:

Nama : Osvaldo Sativa Amastha  
Alamat : Perum Taman Wisma Asri Jalan Jeruk V Blok D 30/38 Kelurahan Teluk Pucung  
Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi  
NIM : 145030100111026  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (SILAT) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi)  
Lamanya : 3 (Tiga) Bulan  
Peserta : 1 (Satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terimakasih.

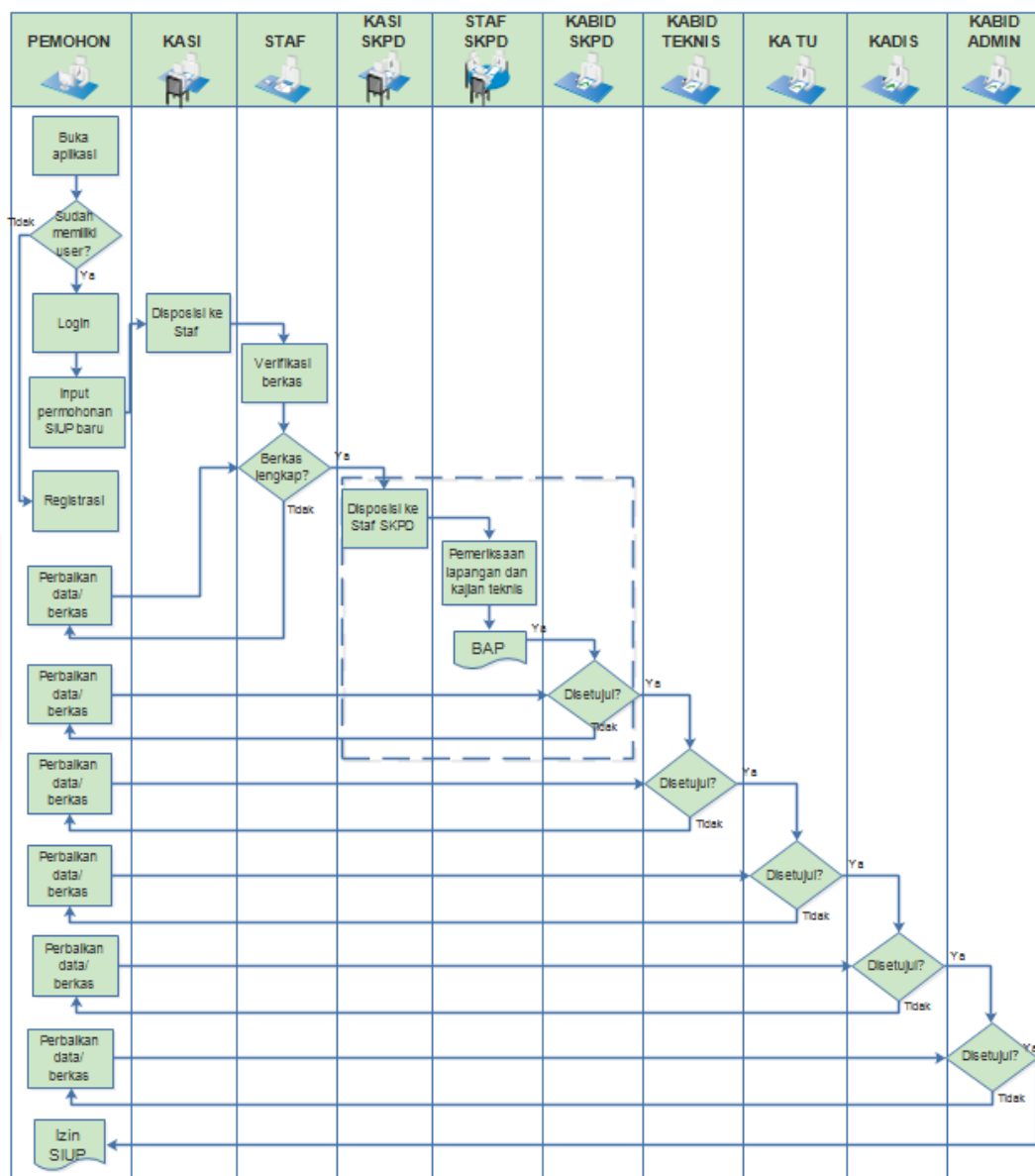
Malang, 23 Januari 2018  
a.n. Dekan  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

  
Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si  
NID. 196905242002122002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :  
1. Perusahaan  
2. Mahasiswa  
3. Program Studi  
4. Arsip



### Lampiran 3. Alur Proses Pelayanan SIUP Melalui SILAT



#### Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

##### Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan Internal DPMPTSP Kota Bekasi



# Dokumentasi Wawancara Peneliti dengan Masyarakat Pemohon SIUP



**CURRICULUM VITAE PENULIS****A. Identitas Diri**

Nama : Osvaldo Sativa Amastha  
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 22 Mei 1995  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat di Malang : Jl Membramo 3 No. 2 Blimbing-65123  
Alamat Asal : Perumahan Taman Wisma Asri, Jl Jeruk 5 Blok D  
30/38 Kelurahan Teluk Pucung, Kecamatan Bekasi  
Utara, Kota Bekasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Administrasi/Jurusan Administrasi  
Publik  
NIM : 145030100111026  
No. Telepon : 081510912414  
Alamat E-mail : osativa22@gmail.com  
Lama Studi : 3 Tahun 8 Bulan

**B. Pendidikan Formal**

No.	Pendidikan Formal	Tahun
1.	TK Mutiara 17 Agustus	2000-2001
2.	SD Mutiara 17 Agustus	2001-2007
3.	SMPN 02 Babelan	2007-2010
4.	SMAN 01 Babelan	2010-2013
5.	S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya	2013-2018

**C. Pengalaman Berorganisasi**

No.	Posisi	Organisasi	Tahun
1.	Player	AMC	2014
2.	Staff Kementerian Sosial Politik	BEM FIA UB	2016
3.	Sekretaris Departemen Hubungan Mahasiswa	HUMANISTIK	2017

**D. Pengalaman Kepanitiaan**

No.	Posisi	Kepanitiaan	Tahun
1.	Staff Divisi COD	ADIRAJA	2015
2.	Koordinator Divisi Konsumsi	Pendidikan dan Pelatihan Anggora Baru AMC 2015	2015
3.	Staff Divisi PDD	Pelatihan Sertifikasi Kompetensi IT	2016
4.	Sekretaris Pelaksana	Sekolah Gerakan Sosial BEM FIA	2016
5.	Staff Divisi Humas	<i>Blood Donor For Honor</i> BEM FIA	2016
6.	Staff Divisi Humas	<i>Administrator Social Movement</i>	2016
7.	Staff Divisi Perlengkapan	<i>From Trash to Green</i> BEM FIA	2016
8.	<i>Steering Committe</i>	<i>Public Share Happiness</i>	2017
9.	<i>Steering Committe</i>	HEO	2017
10.	<i>Steering Committe</i>	ATTRACTION	2017